



Stand: 17.11.2020

KUNDENINFORMATION ÜBER DAS VERFAHREN ZUR BESCHWERDEBEARBEITUNG

Informationen über unser Beschwerdemanagement

1. Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Dienstleistungen und Produkten zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte setzen Sie sich dann mit uns in Verbindung.

Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Kundenservice und unsere Dienstleistungen zu verbessern, damit wir noch gezielter auf Ihre Belange eingehen können.

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

VR AgrarBeratung AG

Compliance

Rheiner Straße 127

49809 Lingen

beschwerde@agrarberatung.com

2. Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten
- Wenn erforderlich, Kopien von Unterlagen
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die VR AgrarBeratung AG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir werden versuchen, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu bearbeiten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise einen externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Bearbeitung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund der Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

4. Hinweis zu Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns, und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf unserer Internetseite www.agrarberatung.com und dem Punkt Datenschutzhinweise. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise gerne zu.

5. Außergerichtliche Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Bereich Finanzdienstleistung besteht die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich.

Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Zudem stellt die Europäische Kommission unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zu außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

6. Sonstiges

- Die Bearbeitung der Beschwerde ist kostenfrei.
- Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Stand 11/2020