

## Informationen zu unserem Beschwerdemanagement

### 1 Einführung – unsere Philosophie

Für uns als regionale Genossenschaftsbank steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Wir legen großen Wert auf eine kundenorientierte und bedarfsgerechte Beratung sowie auf eine hohe Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Services.

Dennoch gelingt uns das nicht immer und es kann vorkommen, dass wir Ihren Erwartungen nicht ganz entsprechen. Das kann unterschiedliche Gründe haben, die es zu klären gilt. Zögern Sie nicht: Bitte sprechen Sie uns an! Wir nehmen jede Anregung und Kritik sehr ernst und sehen sie als Chance, uns kontinuierlich zu verbessern.

Um gemeinsam schnell zu einer Klärung zu kommen, erläutern wir Ihnen, wie Sie am besten vorgehen.

Zusätzlich informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

### 2 Procedere

#### 2.1 Wie wenden Sie sich an uns?

- Persönlich: In unseren Geschäftsstellen bei Ihrer / Ihrem KundenberaterIn.
- Per E-Mail: [vorstandsstab@heidelberger-volksbank.de](mailto:vorstandsstab@heidelberger-volksbank.de)
- Telefonisch: 06221 514-604
- Per Post: HEIDELBERGER VOLKSBANK eG, Zentrale Beschwerdestelle, Kurfürstenanlage 8, 69115 Heidelberg

#### 2.2 Form und Inhalt: Was wir wissen müssen!

Um Ihre mündliche, elektronische oder schriftliche Anfrage rasch bearbeiten zu können, benötigen wir

- Ihre Kontaktdaten: Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Kontonummer,
- eine Beschreibung des Sachverhalts,
- Angaben, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten und
- Kopien von Unterlagen, die zur Klärung des Vorgangs beitragen.

### **3 Ablauf des Verfahrens**

Zunächst bestätigen wir den Eingang Ihrer Anfrage.

Selbstverständlich antworten wir so rasch wie möglich. Die Bearbeitungsdauer hängt jedoch von der Komplexität des Sachverhalts ab und von der eventuellen Notwendigkeit, Dritte, wie z. B. unsere externen Dienstleister, einzubeziehen.

Unser Ziel ist es, innerhalb von 15 Tagen zu antworten. Sollte uns das nicht möglich sein, informieren wir Sie über den Grund der Verzögerung. Gleichzeitig teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Sobald Ihre Anfrage abschließend bearbeitet ist, erhalten Sie eine ausführliche Antwort.

### **4 Hinweis zum Datenschutz**

Informationen nach Artikel 13, 14 und 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 Homepage:

[www.heidelberger-volksbank.de/datenschutz](http://www.heidelberger-volksbank.de/datenschutz)

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise gerne zu.

### **5 Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung**

Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung befinden sich ebenfalls auf unserer Homepage:

[www.heidelberger-volksbank.de/ombudsmannverfahren](http://www.heidelberger-volksbank.de/ombudsmannverfahren)

Bei Bedarf senden wir Ihnen diese Informationen gerne zu.

### **6 Sonstiges**

Unterlagen zu Beschwerden werden – vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Vorgaben – für mindestens fünf Jahre aufbewahrt. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

**Es sind nicht alle Ihre Fragen beantwortet? Bitte sprechen Sie uns an!**