

## Präambel

Für unser Haus steht die Zufriedenheit unserer (potentiellen) Kunden an oberster Stelle. Unsere (potentiellen) Kunden signalisieren durch Beschwerden und Anregungen das Interesse an unserem Haus und liefern damit wichtige Impulse zur Weiterentwicklung unserer Qualitätsstandards. Für Beschwerden, die sich gegen Handlungen von Verbundunternehmen bzw. Dritte richten, die diese für die Bank erbracht haben, gelten ebenfalls die nachfolgenden Vorgaben. Entsprechendes gilt für Unterlassungen von Verbundunternehmen bzw. Dritte, wenn diese für die Bank hätte tätig werden müssen.

Auf der Grundlage dieses Verständnisses möchten wir uns durch ein konstruktives, transparentes und effizientes Beschwerdemanagement auszeichnen mit dem Ziel, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und die Kundenbindung zu stärken.

## 1. Definition und Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit unserer Kunden und potentiellen Kunden (Beschwerdeführer) an unser Haus im Zusammenhang mit der Erbringung unserer Leistungen. Zu Beschwerden zählen grundsätzlich auch vorgerichtliche Anwaltsschreiben. Der Begriff Beschwerde muss dabei nicht zwingend verwandt werden. Es ist unerheblich, ob wir die Beschwerde mündlich, elektronisch oder schriftlich übermittelt erhalten. Unsere Kunden entscheiden auf welchem Kommunikationsweg sie ihre Beschwerden an uns richten.

Unsere Kunden können uns wie folgt erreichen:

- **Persönlich:** in unseren Geschäftsstellen / bei Ihrem Kundenberater
- **Per Mail:** [unternehmensentwicklung@heidelberger-volksbank.de](mailto:unternehmensentwicklung@heidelberger-volksbank.de)
- **Telefonisch:** 06221/ 514 600
- **Postanschrift:** Heidelberger Volksbank eG  
Zentrale Beschwerdestelle  
Kurfürstenanlage 8  
69115 Heidelberg

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- **Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse),**
- **Beschreibung des Sachverhaltes, sowie**
- **Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden).**

Alle eingereichten Beschwerden werden umgehend an unsere zentrale Beschwerdestelle weitergeleitet und von dort zentral bearbeitet.

Grundsätzlich erhalten unsere Kunden für alle eingehenden Beschwerden unverzüglich eine schriftliche oder elektronische Eingangsbestätigung. Nach erfolgter Prüfung wird im Rahmen der Beschwerdebearbeitung in einem angemessenen Zeitraum, der sich nach der Komplexität der Beschwerde richtet, ein Antwortschreiben erstellt. Im Anwendungsbereich des ZAG hat eine abschließende Beantwortung der Beschwerde innerhalb von 35 Arbeitstagen zu erfolgen. Gibt die Heidelberger Volksbank eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung sowie Informationen zur Aufrechterhaltung der Beschwerde (z.B. Alternative Streitbeilegungsverfahren). Die Information erfolgt mittels der aktuellen Fassung des Formulars „Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung“.

## 2. Information über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Dem Beschwerdeführer sind grundsätzlich mit der Eingangsbestätigung und auf Nachfrage eine Information über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden nachvollziehbar zur Verfügung zu stellen. Hierfür ist die jeweilige Fassung der „Information über unser Beschwerdemanagement“ zu verwenden. Diese Information ist auf unserer Homepage veröffentlicht.

## 3. Transparenz, Compliance und Meldungen gem. WpHG/MaAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet. Die Compliance-Funktion ist zu unterrichten. Nach Erhalt erfolgt dann ebenfalls eine unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde. Unabhängig hiervon erhalten unsere Kunden von uns eine in der Regel schriftliche Antwort.

## 4. Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtlichen Klage

Die Heidelberger Volksbank eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen.

(<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>)

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, *E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)* zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem 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 besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird diese Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit. Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

## 5. Sonstiges

Die Unterlagen zur Beschwerde werden vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Vorgaben mindestens 5 Jahre aufbewahrt. Die Bearbeitung von Beschwerden ist selbstverständlich kostenfrei. Die Geschäftsleitung hat die vorstehenden Grundsätze genehmigt. Diese gelten bis auf Weiteres.