

Kundeninformation zum Beschwerdemanagement

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher Standards für ein Beschwerdemanagement definiert und eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Beschwerden, die wir erhalten, werten wir nach Abschluss aus, um wiederkehrende Fehler zu vermeiden oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kundinnen und Kunden sowie potenzielle Kundinnen und Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen) können – berechtigt oder unberechtigt – Leistungen der Heidenheimer Volksbank eG beanstanden und Beschwerde einlegen.
2. Wenn Sie mit einer unserer Leistungen unzufrieden sind, können Sie sich direkt an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wenden. Wir versuchen, die Beschwerde im konstruktiven Dialog mit Ihnen zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden die zentrale Beschwerdestelle der Heidenheimer Volksbank eG zuständig.
3. Beschwerden können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an die Bank richten. Auf allen Geschäfts- und Zweigstellen liegen zudem Beschwerdeformulare aus.

Für die elektronische Übermittlung von Beschwerden haben wir eine E-Mail-Adresse für Sie eingerichtet:

anregung@hdh-voba.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

**Heidenheimer Volksbank eG
Vorstandssekretariat
Karlstraße 3, 89518 Heidenheim**

Gerne können Sie uns auch anrufen unter der kostenlosen Telefonnummer 07321 311-311.

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse),
 - den Grund Ihrer Beschwerde sowie Ihr Wunsch an uns (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit ...),
 - evtl. Unterlagen zum Verständnis, damit wir den Sachverhalt so schnell wie möglich klären können.
 - Sofern Sie sich als Beschwerdeführende im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, benötigen wir von Ihnen einen Nachweis der Vertretungsberechtigung dieser Person.
4. Bei schriftlichen Beschwerden an unsere zentrale Beschwerdestelle erhalten Sie von uns eine Eingangsbestätigung. Nach Prüfung des Sachverhalts werden wir Ihnen so bald wie möglich antworten und eine Lösung anbieten. Ist dies nicht möglich, erhalten Sie einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung direkt eine Antwort. Ist Ihre Beschwerde nicht gerechtfertigt, erhalten Sie von uns eine verständliche Begründung. Sollte Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst werden, steht Ihnen das sogenannte Streitbeilegungsverfahren offen. Informationen dazu finden Sie auf unserer Internetseite unter „AGB und Sonderbedingungen“ im Dokument „Streitbeilegungsverfahren“.

III. Sonstiges

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerden entstehen Ihnen keine Kosten.

Diese Grundsätze zur Bearbeitung von Beschwerden sind durch den Vorstand der Bank genehmigt und werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Ihre Heidenheimer Volksbank eG