



Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Für uns, die weltweit älteste noch selbständige Genossenschaftsbank, stehen Sie – unsere Mitglieder und Kunden – im Vordergrund. Ihre Zufriedenheit und die hohe Qualität unserer Beratungen und Bankleistungen sind die Voraussetzung für eine vertrauensvolle und langfristige Zusammenarbeit. Ihr Lob, ihre Anregungen und Kritik sehen wir grundsätzlich als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität ebenso machen Sie uns damit auf unsere Schwachstellen und Verbesserungspotenziale aufmerksam, die wir kontinuierlich verbessern möchten.

Es ist uns wichtig Ihnen die Möglichkeit zu geben Kritik und Unzufriedenheit zu äußern. Hierbei wollen wir die Chance nutzen und uns mit Ihrem Anliegen offen und kritisch auseinandersetzen und – soweit erforderlich – Maßnahmen ableiten, die zu einer nachhaltigen Verbesserung Ihrer Zufriedenheit führen.

Wir haben ein Beschwerdemanagement eingerichtet und Grundsätze zum Beschwerdemanagement festgelegt, die eine transparente Bearbeitung aller geäußerten Beschwerden sicherstellen. Ziel ist eine angemessene Bearbeitung Ihres Anliegens und gemeinsam mit Ihnen für jeden Sachverhalt eine zeitnahe, angemessene und transparente Lösung zu finden.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kunden sowie potentielle Kunden, die von Geschäftsaktivitäten der Volksbank Hohenlohe eG berührt werden, können kostenlos Beschwerde einlegen. Nachfolgend werden diese Beschwerdeführer genannt.

2. Das Beschwerdemanagement der Volksbank Hohenlohe eG ist für die Prüfung und Bearbeitung der Beschwerden verantwortlich.

Auf diesen Wegen können Sie Beschwerden an uns weitergeben:

Persönlich:

Selbstverständlich hat jeder unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf einer unserer Haupt- und Geschäftsstellen ein offenes Ohr für Sie.

Elektronisch:

- E-Mail: beschwerdemanagement@vb-hohenlohe.de
- Senden Sie uns über Ihren Onlinebanking-Zugang eine Mitteilung mit dem Betreff „Reklamationen und Beschwerden“
- Auf unserer Homepage: Startseite – Rubrik Service – „Anregung und Kritik“

Telefonisch:

Sie erreichen uns rund um die Uhr über die Rufnummer 07940 933-0 in unserem KundenServiceCenter.

Per Post:

Volksbank Hohenlohe eG
Beschwerdemanagement
Bahnhofstr. 15
74613 Öhringen

3. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Name (Identität) des Beschwerdeführers
- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mailadresse)
- Detaillierte Beschreibung des Sachverhalts (Angabe der Kontonummer, Produkt bzw. Serviceleistung etc.), sofern vorhanden legen Sie uns Kopien von Belegen und sonstigen Unterlagen zum besseren Verständnis bei.
- Formulierung des Wunsches, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Ersatz eines etwaigen Schadens)
- Nachweis der Vertretungsberechtigung sofern Sie im Auftrag einer anderen Person als Beschwerdeführer an uns herantreten.

4. Bearbeitung Ihrer Beschwerde

Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie innerhalb von 2 Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung. Diese entfällt bei der persönlichen Übermittlung. Bei einer umgehenden abschließenden Bearbeitung wird diese Eingangsbestätigung durch die abschließende Antwort an den Beschwerdeführer ersetzt.

Eine Antwort erfolgt – je nach Komplexität der Beschwerde – in einem angemessenen Zeitraum von maximal 2 Wochen nachdem der Beschwerdeeingang bestätigt wurde. Wir streben eine möglichst zeitnahe Beantwortung der Beschwerde an. Sollte für die Klärung mehr Zeit in Anspruch genommen werden, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid in dem wir die Gründe für die Verzögerung benennen.

Der Beschwerdeführer erhält eine verständliche und eingehende Erläuterung, wenn wir, die Volksbank Hohenlohe eG, der Beschwerde nicht oder nicht vollständig stattgeben.

Bei der Bearbeitung von Beschwerden wird zur Vermeidung von Interessenskonflikten darauf geachtet, dass keine Mitarbeiter beteiligt sind, die in den auslösenden Sachverhalt eingebunden waren. Diese werden objektiv und angemessen geprüft.

5. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

Ebenso können Sie sich an eine außergerichtliche Schlichtungsstelle wenden. Auf unserer Homepage haben wir die Informationen hierzu im Impressum und in unserem Preis- und Leistungsverzeichnis aufgeführt.

Ferner haben Sie die Möglichkeit den Rechtsweg zu beschreiten.

6. Weitere wichtige Informationen

- Alle Vorgänge werden elektronisch registriert und archiviert.
- Beschwerden von Privatkunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen werden darüber hinaus innerhalb von 6 Wochen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht gemeldet.
- Die Grundsätze werden regelmäßig überprüft und auf unserer Homepage www.vb-hohenlohe.de veröffentlicht.

Öhringen, Oktober 2018

Der Vorstand der Volksbank Hohenlohe eG