

Grundsätze zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Bei der Bearbeitung von Kundenbeschwerden handelt die Volksbank Heilbronn eG gemäß den nachfolgenden Grundsätzen.

Im Falle, dass Sie eine Beschwerde an uns richten, werden Sie zeitnah und transparent von uns eine Antwort erhalten. Ihre Beschwerde ist eine wichtige Quelle für die kontinuierliche Verbesserung unserer Servicequalität. Sie wird daher von uns objektiv und angemessen bearbeitet.

Sie können sich sowohl mündlich, fernmündlich, schriftlich als auch per Fax, E-Mail oder an uns wenden. Ihr Kundenberater ist Ihr direkter Ansprechpartner der Volksbank Heilbronn eG zur unmittelbaren Lösung Ihres Anliegens. Selbstverständlich können Sie sich auch an jeden anderen Mitarbeiter der Volksbank Heilbronn eG wenden.

Um IHRE Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten zu können, teilen Sie uns bitte folgende Angaben mit:

- Zeitpunkt zu dem das Anliegen aufgetreten ist
- Produkt oder Serviceleistung, auf das bzw. die sich Ihre Beschwerde bezieht
- Ausführliche Beschreibung Ihres Anliegens.

Kann Ihre Beschwerde von Ihrem Kundenberater oder Ihrem Ansprechpartner nicht unmittelbar erledigt werden, so wird diese zur Bearbeitung umgehend und unmittelbar an die Beschwerdestelle unseres Hauses weitergeleitet. Sie erhalten von der Beschwerdestelle innerhalb von 24 Stunden nach Empfang eine Eingangsbestätigung. Soweit eine längere Bearbeitungszeit erforderlich ist, erhalten Sie in diesem Fall eine Zwischeninformation. Es ist unser Bestreben, Ihnen innerhalb von 10 Arbeitstagen ein Antwortschreiben zu Ihrem Anliegen zukommen zu lassen. Beschwerden über Zahlungsdienste werden innerhalb 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantwortet.

Alternativ haben Sie die Möglichkeit, sich mit Ihrem Anliegen an eine externe Stelle zu wenden:

Kundenbeschwerdestelle Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR

Schellingstraße 4
10785 Berlin
Fax: 030-20211908
E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Darüber hinaus steht Ihnen natürlich der Rechtsweg zu den ordentlichen Gerichten offen.

Kontaktdaten der Beschwerdestelle der Volksbank Heilbronn eG:

Volksbank Heilbronn eG
Beschwerdestelle
Allee 20
74072 Heilbronn