

27. Oktober 2022

## **Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Hannoversche Volksbank eG**

### **Information über das Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

#### **1. Unsere Zielsetzung**

Sehr geehrte Mitglieder und Kunden,

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig. Wir legen Wert auf Ihre Meinung und Ihre Kritik. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, Ihre Beschwerden möglichst zeitnah, individuell und dem Anliegen entsprechend zu bearbeiten – egal über welchen Kontaktweg Sie Ihr Anliegen äußern. Ebenso analysieren wir Ihre eingehenden Beschwerden, um auftretende bzw. wiederkehrende Fehler zu beheben und zu vermeiden. Um das zu gewährleisten, haben wir eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet. Die Beschwerdemanagementfunktion ist Teil des Qualitätsmanagements der Hannoverschen Volksbank.

Mit unserem Beschwerdemanagement unterstützen wir das Ziel Ihre Kundenzufriedenheit und Ihr Vertrauen dauerhaft sicher zu stellen.

#### **2. Wo und wie können Sie Ihre Beschwerden/Ihr Anliegen an uns richten?**

Verantwortlich für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Qualitätsmanagement der Hannoverschen Volksbank. Die Beschwerdebearbeitung erfolgt selbstverständlich kostenfrei.

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Beschwerde/Ihr Anliegen mündlich, schriftlich oder elektronisch an unser Haus zu richten.

(a) Ihre schriftliche Beschwerde Sie senden bitte an:

Hannoversche Volksbank eG  
Qualitätsmanagement  
Kurt-Schumacher Str. 19  
30159 Hannover

(b) Für elektronische Beschwerden stehen Ihnen folgende Mail- oder Internetadressen zur Verfügung:

[beschwerden@hannoversche-volksbank.de](mailto:beschwerden@hannoversche-volksbank.de)

[feedback@hannoversche-volksbank.de](mailto:feedback@hannoversche-volksbank.de)

[info@hannoversche-volksbank.de](mailto:info@hannoversche-volksbank.de)

<https://www.hannoversche-volksbank.de/service/feedback.html>

Selbstverständlich können Sie sich auch jederzeit an Ihren Ansprechpartner vor Ort oder telefonisch über das KundenDialogCenter der Hannoverschen Volksbank unter 0511 1221-0 an uns wenden.

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde/Ihres Anliegens benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Vollständige und aktuelle Kontaktdaten (Name, Vorname, Adresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse, sofern vorhanden)
- Konkrete Beschreibung Ihres Anliegens
- Nennung Ihrer Erwartungshaltung an uns (zum Beispiel: schriftliche Stellungnahme zum Sachverhalt, Rückmeldung von Ihrem Berater, Erstattung eines Betrages bzw. Behebung eines Fehlers oder Klären von Unstimmigkeiten zwischen Ihnen und einem Mitarbeiter unseres Hauses)
- Kopien von Unterlagen, die zum Verständnis des Anliegens beitragen (sofern vorhanden)
- eine Vertretungsberechtigung, für den Fall, dass Sie sich im Namen bzw. im Auftrag einer anderen Person an uns wenden

### **3. Wie erfolgt die Bearbeitung Ihrer Beschwerde/Ihres Anliegens in unserem Haus?**

Für den Fall, dass der von Ihnen geäußerte Sachverhalt nicht taggleich abschließend mit Ihnen geklärt werden kann, erhalten Sie innerhalb von 3 Werktagen eine schriftliche Eingangsbestätigung von uns.

Die Bearbeitungsdauer Ihrer Beschwerde/Ihres Anliegens ist abhängig von der Komplexität des Sachverhaltes. Sie erhalten möglichst umgehend, spätestens jedoch innerhalb von 3 Wochen, eine abschließende Antwort von unserem Haus.

Dauert die Bearbeitung länger als 3 Wochen, so informieren wir Sie zeitnah über die Verzögerung.

Sollten wir Ihrer Forderung nicht nachkommen, so begründen wir Ihnen dies schlüssig und nachvollziehbar in schriftlicher Form.

#### 4. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 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 unter [www.hannoversche-volksbank.de/datenschutz](http://www.hannoversche-volksbank.de/datenschutz).

#### 5. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

##### Bankübergreifende Kundenbeschwerdestelle:

Erreichbar ist die Schlichtungsstelle unter folgender Adresse:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. (BVR e.V.)  
Postfach 30 92 63  
10760 Berlin

##### Anschrift Schlichtungsstellen:

Verein Versicherungsombudsmann e.V.  
Postfach 08 06 32  
10006 Berlin

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung  
Postfach 06 02 22  
10052 Berlin

Die Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren 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 (<https://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 auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird 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.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

**Europäische Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und  
Unternehmern (OS-Plattform)**

Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmern im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen.

Diese Plattform erreichen Sie über den Link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

**Zuständige Aufsichtsbehörde:**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn

[www.bafin.de](http://www.bafin.de)

Mit freundlichen Grüßen

Ihre  
Hannoversche Volksbank eG