Volksbank Kurpfalz

Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung[1]

I. Vorwort

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Es kann vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

II. Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde an folgende Stelle zu richten:

Volksbank Kurpfalz eG
Beschwerdemanagement
Hauptstraße 46
69117 Heidelberg

Beschwerde@volksbank-kurpfalz.de

06221 9090
oder auf unseren Filialen während der gültigen Servicezeiten

III. Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (Kontaktdaten siehe unter II.).

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

1 In Umsetzung von BT 12.1.3, Tz. 6 und 7 MaComp und Tz. 19 und 20 MaBeMa

IV. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 15 Bankarbeitstagen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

V. Hinweis 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 https://www.volksbank-kurpfalz.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html.
Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

VI. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Wenn Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind, können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

Ombudsmann

Schlichtungsstelle beim BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin

schlichtung@bvr.de
https://www.bvr.de/Service/Schlichtung

BaFin

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Zudem besteht die Möglichkeit eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

VII. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist unentgeltlich.

Volksbank Kurpfalz eG