

## **Grundsätze für das Beschwerdemanagement**

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden ist uns besonders wichtig. Sollten Sie mit einem unserer Produkte oder unserem Service nicht zufrieden sein, lassen Sie uns dies bitte wissen. Wir haben dafür eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist die transparente, zeitnahe und nachhaltige Bearbeitung von Kundenbeschwerden. Alle eingegangenen Beschwerden werden von uns sorgfältig ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Wir wollen dadurch dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### **Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

(1) Alle bestehenden oder potenziellen Geschäftspartner der Hamburger Volksbank, die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Die Einreichung und Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenlos.

(3) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement unserer Bank verantwortlich. Sie können Ihre Beschwerden elektronisch, schriftlich, telefonisch oder mündlich an uns richten.

Für elektronisch übermittelte Beschwerden nutzen Sie bitte unser Kontaktformular:  
<https://www.hamburger-volksbank.de/wir-fuer-sie/lob-kritik.html>

Schriftliche Beschwerden senden Sie bitte an:

Hamburger Volksbank

- Beschwerdemanagement -

Hammerbrookstraße 63-65

20097 Hamburg Telefon: 040/3091 3030 oder 040/3091 3031

Für telefonische Beschwerden nutzen Sie bitte die Telefonnummern: 040/3091 3030 oder 040/3091 3031

(4) Um Ihr Anliegen schnell und umfassend bearbeiten zu können, bitten wir Sie um folgende Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des zugrundeliegenden Sachverhalts und Ihres Anliegens;
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (falls vorhanden);
- sofern Sie sich im Auftrage einer anderen Person an die Bank wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(5) Nach Eingang der Beschwerde erstellen wir umgehend ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und senden es Ihnen zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(6) Je nach Komplexität der Beschwerde erfolgt eine Antwort in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Wir streben eine anschließende Bearbeitung innerhalb von einer Woche nach Eingang Ihrer Beschwerde an. Ist dies ausnahmsweise nicht möglich, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid.

(7) Sie erhalten von uns eine Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen. Geben wir der Beschwerde nicht vollständig statt, erläutern wir Ihnen unseren Standpunkt.

### **Möglichkeiten zur alternativen Streitschlichtung**

Die Hamburger Volksbank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe „Ombudsmann“ teil. Die Beschwerden sind in Textform an den BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030/2021-1908, E-Mail-Adresse: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Der Beschwerdeführer kann eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn einreichen. Zudem besteht die Möglichkeit eine zivilrechtliche Klage einzureichen.