

Kundeninformation/-Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung inklusive meinKrypto

Stand: 03. Juni 2026

Information über unser Beschwerdemanagement

1 Einführung – unsere Philosophie

„Zufriedene Mitglieder sind ein wichtiger Maßstab unseres Erfolgs“

(Auszug aus unserem Unternehmensleitbild)

Unser Antrieb ist es, Ihnen ein vertrauensvoller und zuverlässiger Partner rund um Ihre Finanzen zu sein. Ihre Zufriedenheit ist unser höchster Anspruch.

Um uns kontinuierlich zu verbessern und Stolpersteine aus dem Weg zu räumen, setzen wir auf Ihre offene Meinung und Ihre Kritik. Bitte sprechen Sie uns an, auch wenn Sie nicht ganz zufrieden waren. Wir nehmen Ihre Anliegen ernst, suchen gemeinsame Lösungen und sehen dies als Chance uns weiterzuentwickeln. Unser Qualitätsmanagement kümmert sich darum, dass Ihre Anregungen schnell, kompetent und transparent bearbeitet werden.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren 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.

2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre schriftliche Beschwerde an folgende Adresse zu richten:

Volksbank Backnang eG
Qualitätsmanagement – Bereich Unternehmensentwicklung
Schillerstr. 18, 71522 Backnang

Tel.: 07191/802-0

Fax: 07191/802-198

E-Mail: qualitaet@volksbank-backnang.de

Direktlink: [Fragen, Anregungen, Kritik - Volksbank Backnang eG](#)

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich, telefonisch oder mündlich in deutscher Sprache an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

Für Ihre Beschwerde im Zusammenhang mit dem Kryptowertehandel können Sie das in der Anlage abgedruckte Muster verwenden. Ihre Beschwerde können Sie aber auch in anderer Form einreichen.

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

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

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde erfolgt kostenlos.

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Nach Eingang Ihrer Beschwerde erhalten Sie von uns in der Regel eine Bestätigung über den Eingang. Sollte Ihre Beschwerde jedoch kurzfristig (innerhalb fünf Werktage) abschließend bearbeitet werden können, senden wir Ihnen direkt eine Antwort anstelle der Eingangsbestätigung.

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 drei Wochen 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.

Sollte Ihre Beschwerde nicht vollständig und daher für uns nicht hinreichend verständlich sein, teilen wir Ihnen so zügig wie möglich mit, welche weiteren Informationen uns zur Beschwerdebearbeitung fehlen.

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

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:

<https://www.volksbank-backnang.de/datenschutz.html>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Internetseite erhalten:

<https://www.volksbank-backnang.de/service/rechtliche-hinweise/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html>

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren 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 Finanzgruppe anzurufen:

- [Schlichtungsstelle des BVR](#)

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, §48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) 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 (BaFin)
Graurheindorfer Str. 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, Nachricht über das ePostfach oder E-Mail) beantworten.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Anhang:

- Muster für die Einreichung von Beschwerden im Kryptowertehandel

Anhang: Muster für die Einreichung von Beschwerden zum Kryptowertehandel**EINREICHEN EINER BESCHWERDE**

(vom Kunden an den Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen zu übermitteln)

1.a *Angaben zum Beschwerdeführer*

Nachname/Name des Rechtsträgers:

.....

Vorname:

.....

EUID oder, falls nicht vorhanden, nationale Registrierungs- oder ID-Nummer:

.....

Unternehmenskennung (falls vorhanden):

.....

Kundennummer (falls vorhanden):

.....

Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz):

.....

PLZ:

.....

Ort:

.....

Land:

.....

Tel.:

.....

E-Mail-Adresse:

.....

1.b *Kontaktdaten (falls abweichend von 1.a)*

Nachname/Name des Rechtsträgers:

.....

Vorname:

.....

Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz):

.....

PLZ:

.....

Ort:

.....

Land:

.....

Tel.:

.....

E-Mail-Adresse:

.....

2.a *Angaben zum gesetzlichen Vertreter (falls zutreffend) (Vollmacht oder anderes amtliches Dokument beifügen, das die Ernennung zum Vertreter belegt)*

Nachname/Name des Rechtsträgers:

.....

Vorname:

.....

Registrierungsnummer und LEI (falls vorhanden):

.....

Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz)

.....

PLZ:

.....

Ort:

.....

Land:

.....

Tel.:

.....

E-Mail-Adresse:

.....

2.b *Kontaktdaten (falls abweichend von 2.a)*

Nachname/Name des Rechtsträgers:

.....

Vorname:

.....

Anschrift: Straße, Hausnummer, Etage (bei Unternehmen: Firmensitz):

.....

PLZ:

.....

Ort:

.....

Land:

.....

Tel.:

.....

E-Mail-Adresse:

.....

3. Angaben zum Beschwerdeführer

3.a *Vollständige Angabe der Kryptowerte-Dienstleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht (d. h. Name des Anbieters von Kryptowerte-Dienstleistungen, Referenznummer der Kryptowerte-Dienstleistungen oder sonstige Verweise auf die relevanten Transaktionen usw.)*

.....

.....

.....

3.b *Beschreibung des Beschwerdegegenstands*

.....

.....

.....

Fügen Sie bitte Unterlagen bei, die Ihre Darstellung stützen.

3.c *Datumsangaben zu den Umständen, die zur Beschwerde geführt haben*

.....

.....

.....

3.d Beschreibung des entstandenen Schadens, Verlusts oder Nachteils (sofern zutreffend)

.....

.....

.....

3.e Weitere Anmerkungen oder relevante Informationen (sofern zutreffend)

.....

.....

.....

Ort, Datum

Unterschrift
Beschwerdeführer/gesetzlicher Vertreter des Beschwerdeführers

Zur Verfügung gestellte Unterlagen (bitte die entsprechenden Kästchen ankreuzen):

Vollmacht oder anderes amtliches Dokument als Nachweis für die
Ernennung des Vertreters

☐

Kopie der Vertragsunterlagen der Anlagen, auf die sich die Beschwerde
bezieht

☐

Sonstige Unterlagen, die die Beschwerde stützen:

☐

.....

.....

.....