Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Volksbank Göppingen eG

Stand Juli 2026

Informationen über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

I. Ziele unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Deshalb ist es uns sehr wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern.
Unser Ziel ist es, Fehler oder Missstände zu beheben und Differenzen zu klären. Alle eingehenden Beschwerden werden unvoreingenommen geprüft und bearbeitet. Auch als potenzieller Kunde dürfen Sie Kritik äußern. Neben der Kundenzufriedenheit sollen sich unsere Qualitätsstandards fortlaufend verbessern. Durch die Auswertung der eingegangenen Beschwerden decken wir mögliche Versäumnisse und Unzulänglichkeiten im Geschäftsbetrieb auf und beheben diese. Deshalb haben wir ein Beschwerdemanagement eingerichtet, welches Ihr Anliegen entgegennimmt und objektiv einer Beurteilung unterzieht.

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

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Als Beschwerde verstehen wir jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an unsere Bank im Zusammenhang mit unserer Geschäftsaktivität richtet. Für Beschwerden, die sich gegen Handlungen bzw. Unterlassungen von Verbundunternehmen bzw. Dritten richten, die diese für die Bank erbracht haben, gelten ebenfalls die nachfolgenden Vorgaben.

Sofern (berechtigterweise) ein Dritter (gesetzlicher Vertreter, Bevollmächtigter) für den Kunden eine Beschwerde vorbringt, gelten die nachfolgenden Ausführungen zu Kunden entsprechend für den Dritten.

Der Eingang der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer schriftlich oder elektronisch bestätigt. Ist absehbar, dass die Beschwerde innerhalb eines Tages erledigt werden kann, so wird auf die Eingangsbestätigung verzichtet. Der Begriff "Beschwerde" muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form. Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenlos.

Sie haben die Möglichkeit Ihre Beschwerde

- mündlich in der Bankfiliale
- über unser KundenDialogCenter unter der Rufnummer 07161 620-620
- schriftlich an die

Volksbank Göppingen eG
Beschwerdemanagement
Poststr. 4
73033 Göppingen

- per E-Mail an Beschwerdemanagement@volksbank-goeppingen.de zu richten.

Zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- in welcher Form sollen wir Ihnen eine abschließende Antwort zukommen lassen (in Textform oder mündlich)
- konkrete Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen wollen (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistung etc.)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen, sofern vorhanden.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde zeitnah zu beantworten. Die Beschwerdestelle bearbeitet jedes Anliegen unvoreingenommen. Hierzu nehmen wir unter Einschaltung der jeweiligen Fachabteilung die notwendigen Recherchen und Prüfungen vor. Die konkrete individuelle Bearbeitungsdauer einer Beschwerde hängt insbesondere von der Komplexität des Themas oder der Notwendigkeit einer Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleistern ab.

Zunächst bestätigen wir Ihnen den Eingang Ihrer Beschwerde. Ist absehbar, dass die Beschwerde innerhalb eines Tages beantwortet werden kann, so verzichten wir auf die Erstellung einer Eingangsbestätigung. Im Regelfall erhalten Sie binnen 15 Arbeitstagen nach Einreichung einer Beschwerde eine Antwort von uns. Ist dies nicht möglich, so informieren wir Sie über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Dauer bis zur endgültigen Klärung.

Unsere Antwort kann entweder in Textform oder (sofern aufsichtsrechtlich zulässig) im persönlichen Gespräch durch den zuständigen Kundenberater erfolgen. Auf jeden Fall erhalten Sie das Ergebnis in klarer und verständlicher deutscher Sprache.

Besonderheit bei Beschwerden im Bereich des Wertpapiergeschäfts
Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – an das Beschwerdemanagement weitergeleitet.

Besonderheit bei Beschwerden im Bereich von Zahlungsdiensten
Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuches (EGBGB) werden ebenso innerhalb von 15 Arbeitstagen beantwortet. Eine Beschwerde auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGG werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend bearbeiten.

III. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch die Volksbank Göppingen eG und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter www.volksbank-goeppingen.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

IV. Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Die Volksbank Göppingen eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Volksbank Göppingen eG besteht daher für Sie die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (http://www.bvr.de/Service/Schlichtung). 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 oder E-Mail) an die Schlichtungsstelle beim BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: schlichtung@bvr.de zu richten.

V. Sonstiges

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und aktualisiert.

Ihr
Vorstand der Volksbank Göppingen eG