

## Kundeninformation/-Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung Stand: 15. April 2025

### 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  
Unternehmensentwicklung – Bereich Qualitätsmanagement  
Schillerstr. 18, 71522 Backnang

Tel.: 07191/802-0

E-Mail: [qualitaet@volksbank-backnang.de](mailto:qualitaet@volksbank-backnang.de)

##### 2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich, telefonisch oder direkt über Ihren Berater an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1). Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

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

### **3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens**

Sie erhalten 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 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.

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:

- [Kundenbeschwerdestelle des BVR](#)

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 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 oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

[Zum Feedback-Formular](#)