Volksbank Sandhofen eG

Beschwerdemanagement - Kundeninformation der Volksbank Sandhofen eG

I. Vorwort – unsere Philosophie

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher Standards für ein Beschwerdemanagement[1] definiert und eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Beschwerden, die wir erhalten, werten wir nach Abschluss aus, um wiederkehrende Fehler zu vermeiden oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

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

II. Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kundinnen und Kunden sowie potenzielle Kundinnen und Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen) können – berechtigt oder unberechtigt – Leistungen der Volksbank Sandhofen eG beanstanden und Beschwerde einlegen.

2. Wenn Sie mit einer unserer Leistungen unzufrieden sind, können Sie sich direkt an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wenden. Wir versuchen, die Beschwerde im konstruktiven Dialog mit Ihnen zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden die zentrale Beschwerdestelle der Volksbank Sandhofen eG zuständig.

3. Beschwerden können Sie elektronisch, schriftlich oder persönlich/mündlich an uns richten.

Für die elektronische Übermittlung von Beschwerden haben wir eine E-Mail-Adresse für Sie eingerichtet:

beschwerdemanagement@vobasandhofen.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Sandhofen eG
Beschwerdemanagement
Sandhofer Straße 313-315
D-68307 Mannheim

Gerne können Sie uns auch anrufen unter der kostenlosen Telefonnummer 0621-7700117.

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

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

4. Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Nach Prüfung des Sachverhalts werden wir Ihnen so bald wie möglich antworten und eine Lösung anbieten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

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

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. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung bzw. der Zwischennachricht direkt eine Antwort. Ist Ihre Beschwerde nicht gerechtfertigt, erhalten Sie von uns eine verständliche Begründung.

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

III. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter:

https://www.vobasandhofen.de/datenschutz.html

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzweise auch gerne zu.

IV. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Homepage unter dem Navigationspunkt „Impressum“ erhalten.

V. Sonstiges

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerden entstehen Ihnen keine Kosten.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Ihre Volksbank Sandhofen eG

Stand: 06.2026