Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Stand: 20.11.2026
Diese Information gilt bis auf weiteres und steht nur in deutscher Sprache zur Verfügung.

1. Einführung - unsere Philosophie
Wir haben den Anspruch einen wirksamen und legitimen Beschwerdemechanismus für Einzelpersonen und Gemeinschaften zur Verfügung zu stellen.

Dieser Beschwerdemechanismus ist zum einen zugänglich für unsere Kunden, um sicherzustellen, dass sie stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgt werden. Zum anderen besteht der Anspruch auf Zugang zu diesem Beschwerdemechanismus auch für Personen oder Gruppen, die durch unsere Aktivitäten beeinträchtigt werden.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service, unsere Dienstleistungen und unsere gesellschaftliche Verantwortung zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich zum einen an (potentiellen) Kunden und zum anderen an Personen und Gruppen, die durch unsere Aktivitäten beeinträchtigt werden. Sie soll Ihnen Transparenz über den Ablauf des Beschwerdeverfahrens und 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 Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Volksbank Eisenberg eG
Martin-Luther-Str. 2
07607 Eisenberg
Telefax: (036691) 58-555
eMail: kundenzentrum@
volksbankeisenberg.de

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch oder schriftlich 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, ggf. Kontonummer);
-Beschreibung des Sachverhalts;
-Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
-Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens
Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend innerhalb von 3 Arbeitstagen bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle einer Eingangsbestätigung eine Antwort.

Kann Ihre Beschwerde nicht sofort erledigt werden, erhalten Sie zunächst eine Eingangsbestätigung (Zwischenbescheid). Sie werden über den Grund der Verzögerung informiert und zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

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

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 auf unserer Internetseite. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit und zur Möglichkeit der Klageerhebung

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitig-keiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Schlichter für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (https://www.bvr.de/Service/Schlichtungsstelle). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Der Schlichtungsantrag ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Schlichtungsstelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: schlichtung@bvr.de zu richten.

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, Graurheindorfer Straße 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 Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter

https://www.bafin.de/DE/verbraucherinnen-verbraucher/hilfe-kontakt/beschwerden-streitschlichtung/bei-bafin-beschweren/bei-bafin-beschweren_node.html

Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Ende der Informationsschrift

schlichtung@bvr.de zu