

## **1 Unsere Haltung zum Umgang mit Beschwerden**

Als Ihre Volksbank Bühl möchten wir Sie mit fairer Beratung und passenden Angeboten begleiten. Sollte dabei einmal etwas nicht zu Ihrer Zufriedenheit verlaufen, freuen wir uns über Ihre Rückmeldung.

Denn jede Beschwerde ist für uns eine Chance, besser zu werden und unsere Leistungen weiterzuentwickeln.

Diese Information beantwortet folgende Fragen:

- Wie und wo können Sie sich beschweren?
- Wie läuft unser Beschwerdeverfahren ab?
- Welche Datenschutzregelungen gelten?
- Welche Möglichkeiten zur außergerichtlichen Klärung gibt es?

## **2 So erreichen Sie uns bei Beschwerden**

### **2.1 Ihre Beschwerde einreichen**

Sie können sich auf verschiedenen Wegen an uns wenden – elektronisch, schriftlich, telefonisch oder persönlich:

#### **Per E-Mail:**

[beschwerdemanagement@volksbank-buehl.de](mailto:beschwerdemanagement@volksbank-buehl.de)

#### **Per Post:**

Volksbank Bühl eG  
Zentrales Beschwerdemanagement  
Friedrichstraße 4  
77815 Bühl

#### **Persönlich oder telefonisch:**

Ihre Kundenberaterinnen und -berater helfen Ihnen gerne weiter.

Alternativ erreichen Sie unser KundenDialogCenter unter: **07223 985-0**

### **2.2 Welche Angaben wir benötigen**

Damit wir Ihr Anliegen zügig bearbeiten können, helfen uns folgende Informationen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. Kontonummer)
- Eine Beschreibung des Sachverhalts
- Ihr Anliegen bzw. Ihr gewünschtes Ergebnis
- Relevante Unterlagen (sofern vorhanden)

## **3 So läuft das Beschwerdeverfahren ab**

Wir bearbeiten Ihr Anliegen so schnell wie möglich. Je nach Thema und Komplexität kann dies unterschiedlich lange dauern – zum Beispiel, wenn externe Dienstleister eingebunden sind.

Unser Ziel ist eine Antwort innerhalb einer Woche, spätestens nach drei Wochen. Falls dies nicht gelingt, informieren wir Sie mit einer Zwischennachricht und nennen Ihnen den voraussichtlichen Bearbeitungszeitraum.

Sobald wir Ihr Anliegen abschließend geprüft haben, erhalten Sie von uns eine umfassende Rückmeldung.

## **4 Datenschutz**

Alle Informationen zur Verarbeitung Ihrer Daten sowie zu Ihren Rechten finden Sie unter [www.volksbank-buehl.de/datenschutz](http://www.volksbank-buehl.de/datenschutz)

Gerne senden wir Ihnen diese Informationen auch per Post zu.

## **5 Außergerichtliche Streitbeilegung**

Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung finden Sie unter:

[www.volksbank-buehl.de/impressum](http://www.volksbank-buehl.de/impressum)

Oder direkt bei Ihrer Ansprechperson bzw. über unser KundenServiceCenter unter 07223 985-0.

(Stand: November 2025)