

## Beschwerdemanagement

### I. Verfahren und Grundsätze der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Kunden, die von den Aktivitäten der Volksbank Plochingen eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Beschwerdestelle der Volksbank Plochingen eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich geäußert werden.

E-Mail-Adresse:

[beschwerdestelle@volksbank-plochingen.de](mailto:beschwerdestelle@volksbank-plochingen.de)

Postadresse:

Volksbank Plochingen eG  
Beschwerdemanagement  
Am Fischbrunnen 8  
73207 Plochingen

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse).
- Beschreibung des Sachverhaltes auf den sich die Beschwerde bezieht (unter Angabe der Kontonummer, Produkt- oder Serviceleistung).
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, welche Ziele der Beschwerdeführer mit der Beschwerde erreichen möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit).
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden; falls nicht bedarf es der genauen Schilderung des Sachverhalts).
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Plochingen eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeingang. Ist dies nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits anstelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen.

(5) Gibt die Volksbank Plochingen eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

(6) Der Beschwerdeführende hat immer die Möglichkeit, sich mit seiner Beschwerde an andere Stellen zu wenden:

**Außergerichtliche Schlichtungen durch den Ombudsmann:**

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
Fax: 030-20211908  
E-Mail: [Kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:Kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

**Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht:**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn

**Europäische Online-Streitbeilegungsplattform:**

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung bereit, die sogenannte OS-Plattform.

**Einreichung einer zivilrechtlichen Klage:**

Der Beschwerdeführende hat ferner die Möglichkeit den Rechtsweg zu beschreiten.

**II. Sonstiges**

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Verfahren und Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Homepage [www.volksbank-plochingen.de](http://www.volksbank-plochingen.de) veröffentlicht.

**Hinweise zum Datenschutz:**

Informationen gemäß der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch die Volksbank Plochingen eG und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf unserer Homepage.