

## I. Einführung – unsere Philosophie

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher ein Beschwerdemanagement eingerichtet. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit sicherstellen und die Qualität unserer Leistungen nachhaltig verbessern.

Mit den vorliegenden Grundsätzen informieren wir Sie über den Ablauf des Beschwerdeverfahrens. Ferner geben wir Ihnen Hinweise zum Datenschutz sowie Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- a. Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden, die von den Geschäftsaktivitäten der Volksbank Stuttgart eG berührt werden, können Beschwerde einlegen (im Folgenden auch Beschwerdeführer genannt).
- b. Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement verantwortlich. Beschwerden können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten. Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [qualitaetsmanagement@volksbank-stuttgart.de](mailto:qualitaetsmanagement@volksbank-stuttgart.de) verschickt werden.  
Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an:  
Volksbank Stuttgart eG  
Beschwerdemanagement  
Postfach 50 11 51  
70341 Stuttgart
- c. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
  - Identität (Name) des Beschwerdeführers
  - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, ggf. Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhalts
  - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen
  - den Nachweis einer Vertretungsberechtigung, sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Stuttgart eG wendet.
- d. Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie von uns grundsätzlich eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde umgehend abschließend bearbeitet werden, erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

- e. 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 (beispielsweise eines externen Dienstleisters) ab. Sollte eine zeitnahe Beantwortung nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung durch einen Zwischenbescheid informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.
- f. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht oder nicht vollständig statt, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

### III. Sonstiges

- a. Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenfrei.
- b. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Volksbank Stuttgart eG veröffentlicht.

### IV. 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 unter [www.volksbank-stuttgart.de/datenschutz](http://www.volksbank-stuttgart.de/datenschutz). Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### V. Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung

Die Volksbank Stuttgart eG 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 Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die "Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@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 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) 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.

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.