

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Volksbank Rhein-Lahn-Limburg eG

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für die Volksbank Rhein-Lahn-Limburg eG an erster Stelle. Ein wesentlicher Faktor, diesem Anspruch nachzukommen, ist die Möglichkeit für Sie, Kritik zu äußern. Aus diesem Grund haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement erarbeitet. Dabei ist es stets unser Anliegen, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Erhaltene Beschwerden werden ausgewertet und bieten uns die Chance, unsere Prozesse zu optimieren und noch besser zu werden. Primäres Ziel ist es, langfristig eine hohe Kundenzufriedenheit und -bindung zu gewährleisten.

Bearbeitung von Beschwerden

- (1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Volksbank Rhein-Lahn-Limburg eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.
- (2) Das Beschwerdemanagement der Volksbank Rhein-Lahn-Limburg eG bearbeitet eingehende Beschwerden. Letztere können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Bank gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden können an die E-Mail-Adresse ksc@voba-rl.de übermittelt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Rhein-Lahn-Limburg eG
z. Hd. Zentrale Beschwerdestelle
Ernst-Scheuern-Platz 1
65582 Diez

- (3) Folgende Angaben sind für die Bearbeitung der Beschwerde erforderlich:
 - Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - Erläuterung des Sachverhalts;
 - Beschreibung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Optimierung von Dienstleistungen, Klärung eines Missverständnisses);
 - Kopien von Unterlagen, die zum besseren Verständnis des Vorganges beitragen (sofern vorhanden);
 - sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Volksbank Rhein-Lahn-Limburg eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

- (4) Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

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 wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

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

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.

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

(5) 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 unter:

www.voba-rl.de/Datenschutz

(6) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Sonstige Angaben

Weitere Informationen zu alternativen Streitbeilegungsverfahren sowie weitere Angaben zur Aufsicht können Sie unserer Internetseite über folgende Links entnehmen:

www.voba-rl.de/Ombudsmann

www.voba-rl.de/Impressum

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.