

Information über unser Beschwerdemanagement

Stand: September 2026

1 Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kundinnen und Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es jedoch vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zu Ihrer vollsten Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns in einem solchen Fall an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service und unsere Dienstleistungen weiter zu verbessern und noch gezielter auf Ihre Bedürfnisse einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und beantwortet insbesondere folgende Fragen:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Darüber hinaus informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise sowie 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 an folgende Stelle zu richten:

Volksbank Rheinböllen eG
Beschwerdemanagement
Bahnhofstr. 15
55494 Rheinböllen
Telefon: 06764/9211-0
Telefax: 06764/9211-88

beschwerdemanagement@voba-rheinboellen.de

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie persönlich oder mündlich bei allen unseren Mitarbeitern, schriftlich per Brief oder Fax sowie elektronisch per E-Mail oder über das [Kontaktformular](#) unserer Homepage an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

Um Ihre Beschwerde zeitnah und sachgerecht bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- eine Beschreibung des Sachverhalts;
- die Angabe, welches Anliegen oder Ziel Sie mit Ihrer Beschwerde verfolgen;
- Kopien der für Ihr Anliegen relevanten Unterlagen (sofern vorhanden);
- die gewünschte Form der abschließenden Antwort (elektronisch, schriftlich oder mündlich).

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu bearbeiten und zu beantworten. Die Dauer der Bearbeitung hängt insbesondere von der Komplexität des Sachverhalts sowie gegebenenfalls von der Einbeziehung Dritter, beispielsweise externer Dienstleister, ab.

Grundsätzlich streben wir an, Ihre Beschwerde innerhalb von drei Wochen zu beantworten.

Sollte dies im Einzelfall nicht möglich sein, informieren wir Sie im Rahmen einer Zwischennachricht über die Gründe der Verzögerung. Gleichzeitig 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.

4 Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns sowie die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter www.voba-rheinboellen.de/datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Die Volksbank Rheinböllen eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung erhalten Sie auf unserer Homepage unter www.voba-rheinboellen.de/streitbeilegung.