

# Beschwerdemanagement–Grundsätze (Stand 08.03.2019)

## I. Vorwort

Für uns als Genossenschaftsbank stehen die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu vermeiden. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

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

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der Rüsselsheimer Volksbank eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich eingereicht werden.

**E-Mail-Adresse:** [beschwerde@r-volksbank.de](mailto:beschwerde@r-volksbank.de)

**Postadresse:** Rüsselsheimer Volksbank eG  
Abteilung MarktServiceCenter  
Bahnhofstraße 15-17  
65428 Rüsselsheim

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

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Kontonummer, Produkt oder Serviceleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht
- den Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist
- Beschreibung des Sachverhalts
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (falls vorhanden; falls nicht erläutern Sie bitte die Sachlage so genau wie möglich)
- Beschreibung, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)

(4) Nach Eingang der Beschwerde kümmert sich das Beschwerdemanagement zeitnah um die Bearbeitung und meldet sich mit dem Ergebnis bei dem Beschwerdeführer. Sollte es nicht möglich sein, die Beschwerde direkt zu klären, erhält der Beschwerdeführer eine Eingangsbestätigung.

Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende an Stelle der Eingangsbestätigung bereits eine Antwort.

(5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeingangs. Die Rüsselsheimer Volksbank eG strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von einem Monat an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid.

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

(7) Wenn Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind, können Sie sich alternativ an weitere Beschwerdestellen wenden:

- [Alternative Beschwerdewege](https://www.r-volksbank.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html) (Link einfügen <https://www.r-volksbank.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html>)

### III. Sonstiges

(1) Alle Beschwerden werden elektronisch registriert.

(2) Darüber hinaus werden Beschwerden von Privatkunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gemeldet.

(3) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(4) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Rüsselsheimer Volksbank 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 unter: <https://www.r-volksbank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

Ihre Rüsselsheimer Volksbank eG