

Grundsätze des Beschwerdemanagements der Raiffeisenbank Erkelenz eG

Vorwort

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen. Für uns ist die Kundenzufriedenheit wichtig und wir sehen das Beschwerdemanagement als Chance, diese zu verbessern.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service, beziehungsweise unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

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

Ferner informieren wir Sie über unsere Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden zu gewährleisten. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft die Kundenzufriedenheit verbessern und die Kundenbindung sicherstellen.

Beschwerdeprozess

- (1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potenzielle Kundinnen und Kunden, die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Erkelenz eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Beschwerdestelle der Raiffeisenbank Erkelenz eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch, schriftlich als auch mündlich an die Raiffeisenbank Erkelenz eG gerichtet werden.

Elektronisch können Beschwerden an die E-Mail-Adresse

info@rb-erkelenz.de

verschickt werden.

Schriftliche Beschwerden adressieren Sie bitte an:

Raiffeisenbank Erkelenz eG

Beschwerdestelle

In Lövenich 70

41812 Erkelenz

Grundsätze des Beschwerdemanagements der Raiffeisenbank Erkelenz eG

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit während unserer Geschäftszeiten Beschwerden mündlich in unseren Geschäftsräumen vorzutragen. Organisatorisch ist sichergestellt, dass mündlich vorgebrachte Beschwerden vom entgegennehmenden Mitarbeiter an die Beschwerdestelle weitergeleitet werden.

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

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens beziehungsweise die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (zum Beispiel Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Raiffeisenbank Erkelenz 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 Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(5) Gibt die Raiffeisenbank Erkelenz eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung. Weiterhin wird in diesem Fall die Möglichkeit des Beschwerdeführers zur Aufrechterhaltung der Beschwerde im Wege der außergerichtlichen Streitschlichtung dargelegt.

Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Möglichkeit der außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitschlichtung erhalten Sie über unsere Internetseite – www.rb-erkelenz.de – über den Reiter „Impressum“ in der Rubrik „Ombudsmannverfahren“.