

Kundeninformation zum Beschwerdemanagement

1. Vorbemerkungen

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 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 beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Kundinnen und Kunden sowie potenzielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Biebergrund-Petersberg eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Beschwerdestelle der Raiffeisenbank Biebergrund-Petersberg eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Raiffeisenbank Biebergrund-Petersberg eG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden richten Sie bitte an die E-Mail-Adresse:

service@meine-rb.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank Biebergrund-Petersberg eG
-Leiter Privatkundenbank-
Lichtweg 5
36145 Hofbieber

Für die Bearbeitung einer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Vollständige Kundendaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefon-Nr., ggf. E-Mail-Adresse),
- Beschreibung des Sachverhaltes,
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit),
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden),
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Raiffeisenbank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

Nach Eingang der Beschwerde erstellt die Raiffeisenbank ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und sendet es dem Beschwerdeführenden zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeingangs. Die Raiffeisenbank Biebergrund-Petersberg eG strebt eine fallabschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von einem Monat an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid.

Gibt die Raiffeisenbank Biebergrund-Petersberg eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

3. Hinweis auf das Streitbeilegungsverfahren

Sollte Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit erledigt werden, steht Ihnen weiter das sogenannte Streitbeilegungsverfahren offen. Informationen hierzu finden Sie im entsprechenden Dokument „Streitbeilegungsverfahren“ unter dem Punkt AGB unserer Internetseite.

4. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Freundliche Grüße

Ihre Raiffeisenbank Biebergrund-Petersberg eG