

# Grundsätze des Beschwerdemanagements und der Verfahrensordnung

## 1. Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Kirtorf eG

Die Raiffeisenbank Kirtorf eG versteht sich als kompetenter und verlässlicher Partner in allen Finanzangelegenheiten. In diesem Zusammenhang ist uns die Zufriedenheit unserer Kunden und auch potentiellen Kunden wichtig. Die Beschwerdestelle der Raiffeisenbank Kirtorf eG widmet sich diesem Ziel.

Beschwerden sind der Ausdruck von Kundenunzufriedenheit, die der Raiffeisenbank Kirtorf eG gegenüber geäußert werden, um auf ein als unbefriedigend empfundenenes Verhalten unseres Hauses aufmerksam zu machen. Unter einer Beschwerde verstehen wir hierbei jede elektronische, schriftliche, telefonische oder persönliche Unzufriedenheitsäußerung eines Kunden, welche sich auf ein wahrgenommenes Problem bezieht.

Dem Umgang mit Beschwerden widmen wir deshalb besondere Aufmerksamkeit. Ein aktives Beschwerdemanagement einschließlich eines fairen und wertschätzenden Miteinanders, verstehen wir als Instrument moderner genossenschaftlicher Unternehmenspolitik und wird aus diesem Grund von uns praktiziert.

## 2. Verfahren und Beschwerdebearbeitung

a. Grundsätzlich können alle Kunden sowie potenzielle Kunden, welche in Kontakt mit der Raiffeisenbank Kirtorf eG kommen, das Beschwerdeverfahren unseres Hauses in Anspruch nehmen.

b. Die Bearbeitung der an unser Haus gerichteten Beschwerden erfolgt durch das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Kirtorf eG. Beschwerden können elektronische, schriftlich, telefonisch oder persönlich eingereicht werden.

Für die Einreichung stehen primär folgende Kanäle zur Verfügung:

per E-Mail:

[info@rb-kirtorf.de](mailto:info@rb-kirtorf.de)

postalisch:

Raiffeisenbank Kirtorf eG

Beschwerdemanagement

Raiffeisenstr. 1

36320 Kirtorf

3. Um die Beschwerde schnell und gewissenhaft bearbeiten zu können, ist die Angabe folgender Informationen hilfreich:

- Die vollständigen Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Vorname, Anschrift sowie ggf. Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Eine Beschreibung des Sachverhaltes sowie des Begehrens (Fehlerbehebung, Datenkorrektur, etc.)
- ggf. Kopien oder Unterlagen zur Verdeutlichung des Anliegens

4. Im Beschwerdefall erhält der Beschwerdeführer eine Eingangsbestätigung. Die Beantwortung des Sachverhaltes erfolgt in einem angemessenen Zeitraum, mindestens jedoch innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde. Sollte eine Beantwortung nicht innerhalb der genannten Frist möglich sein, so erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid. Die endgültige Antwort darf in keinem Fall später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde erfolgen. Weiterführender Schriftverkehr nach Beantwortung der Kundenbeschwerde ist von diesen Fristen nicht betroffen.

5. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer hierzu die Begründung. Des Weiteren wird der Beschwerdeführer auf die Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitschlichtung hingewiesen.

6. Das Beschwerdeverfahren ist für den Beschwerdeführer kostenfrei.

7. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und durch den Vorstand der Raiffeisenbank Kirtorf eG genehmigt.