

Beschwerdemanagement-Grundsätze

I. Einführung – unsere Philosophie

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

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 bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Grainet eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Raiffeisenbank Grainet eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Raiffeisenbank Grainet eG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können Sie an folgende E-Mail-Adresse senden:
info@rb-grainet.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:
Raiffeisenbank Grainet eG
Obere Hauptstr. 15
94143 Grainet

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben: • vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail- Adresse); • Beschreibung des Sachverhaltes; • Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (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 Grainet 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 Grainet eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.