

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

(Stand: 18.06.2018)

I. Einleitung

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für uns essentiell und das Streben danach hat im Hause der Raiffeisenbank eG höchste Priorität. Beschwerden, die von Kunden bzw. potenziellen Kunden an uns herangetragen werden, werden dazu genutzt, die Service- und Beratungsqualität in unserem Hause stetig den Bedürfnissen unserer (potenziellen) Kunden anzupassen. Eine zeitnahe Bearbeitung der Beschwerde und die Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit sind dabei stets das Ziel.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Jeder Kunde und potenzielle Kunde, der durch die Aktivitäten der Raiffeisenbank eG berührt wird, kann seine Beschwerde mündlich, telefonisch, postalisch oder per Email an uns richten.

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an:

Raiffeisenbank eG
Hauptstraße 2-4
63517 Rodenbach

oder per Email an: mail@rbrodenbach.de

- (2) Jede eingehende Beschwerde wird unmittelbar an die im Haus verantwortliche Stelle zur Bearbeitung weitergegeben. Diese Stelle entscheidet eigenverantwortlich, ob zur Bearbeitung der Beschwerde weitere Mitarbeiter der Raiffeisenbank eG (z.B. Kundenberater, Regionalmarktleiter, ...) hinzugezogen werden oder die Beschwerde fallabschließend bearbeitet wird. Die Bearbeitung der Beschwerde erfolgt für den Beschwerdeführer kostenfrei.
- (3) Zur Bearbeitung der Beschwerde werden folgende Angaben benötigt:
 - Kontaktdaten des Beschwerdeführers
 - Beschreibung des Sachverhaltes
 - Erklärung über Ziel bzw. Absicht der Beschwerde (z.B. Vortrag einer konkreten Forderung)
 - ggfs. Unterlagen, die zur Prüfung des Sachverhaltes durch einen sachverständigen Dritten erforderlich sind
- (4) Die Bearbeitung der Beschwerde erfolgt innerhalb einer der Komplexität des Sachverhaltes angemessenen Zeit. Ist eine zeitnahe fallabschließende Bearbeitung nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.