

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

(Stand: 29.06.2020)

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, Teamleiter, ...) 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.

III. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf unserer Homepage (www.RbRodenbach.de) im Impressum unter > Datenschutzhinweise zur Website. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

IV. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Homepage (www.RbRodenbach.de) im Impressum unter > Ombudsmannverfahren sowie unter dem Hinweis „Europäische Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (OS-Plattform)“ erhalten.