

Information über unser Beschwerdemanagement

1 Einführung – unsere Philosophie

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. 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. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement etabliert. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicher zu stellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Frechen-Hürth eG.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise / und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streit-schlichtung.

2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Raiffeisenbank Frechen-Hürth eG
Beschwerdemanagement
Brabanter Platz
50354 Hürth

oder an die E-Mail-Adresse:

beschwerdemanagement@rb-frechen-huerth.de

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Raiffeisenbank Frechen-Hürth eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter - wie beispielsweise unserer externen Dienstleister - ab. Kann die Beschwerde zeitnah direkt und fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle einer Eingangsbestätigung eine Antwort. Die Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund der Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

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

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Alle Einzelheiten zu Beschwerden werden gemäß den geltenden gesetzlichen Regelungen elektronisch aufgezeichnet und mindestens 5 Jahre aufbewahrt.

Die vorliegenden Beschwerdemanagement-Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf angepasst.

4 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 der Internetseite unserer Bank (www.rb-frechen-huerth.de) unter dem Suchbegriff „Datenschutzhinweise“. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeit der Streitbeilegung erhalten Sie ebenfalls auf unserer Internetseite unter dem Suchbegriff „Streitbeilegungsverfahren“.

Raiffeisenbank Frechen-Hürth eG

Uwe Goldstein

Andreas W. Ritzenhofen