Raiffeisenbank Grävenwiesbach eG

# Kundeninformation zum Beschwerdemanagement

Die Raiffeisenbank Grävenwiesbach 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 Grävenwiesbach eG widmet sich diesem Ziel.

Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

## 1. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Kunden können sich im Beschwerdefall sowohl persönlich, telefonisch, schriftlich via Fax, Mail, ePostfach oder über unsere Homepage an uns wenden. Selbstverständlich steht der persönliche Ansprechpartner zur unmittelbaren Lösung des Kundenanliegens jederzeit zur Verfügung.

Für die Einreichung stehen primär folgende Kanäle zur Verfügung:

**per E-Mail:** info@rb-graevenwiesbach.de

**postalisch:** Raiffeisenbank Grävenwiesbach eG
Beschwerdemanagement
Frankfurter Str. 44
61279 Grävenwiesbach

## 2. 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

3. **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.

4. **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.

5. **Das Beschwerdeverfahren ist für den Beschwerdeführer kostenfrei.**

6. **Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und durch den Vorstand der Raiffeisenbank Grävenwiesbach eG genehmigt.**

Gültig ab: 03.01.2018