

Beschwerdemanagement

Grundsätze der Alxing-Brucker Genossenschaftsbank eG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Alxing-Brucker Genossenschaftsbank eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Alxing-Brucker Genossenschaftsbank eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

info@alxinger-bank.de

adressiert werden.

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an folgende Adresse:

Alxing-Brucker Genossenschaftsbank eG
Beschwerdemanagement
Dorfstr. 8
85567 Bruck

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes

- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien/Scans der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen
- Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Nach Eingang der Beschwerde erstellen wir ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und senden/mailen es dem Beschwerdeführer zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.

Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Wir streben eine abschließende Bearbeitung innerhalb einer Woche an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.

Gibt die Alxing-Brucker Genossenschaftsbank eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an die im Impressum genannten Institutionen wenden.

III. Sonstiges

Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung in Finanzinstrumenten sind von uns der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, zu melden.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

DER VORSTAND

Alxing-Brucker Genossenschaftsbank eG