

## Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

### 1 Einführung – unsere Philosophie

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. Es ist uns daher wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern.

Bitte sprechen Sie uns 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.

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?

### 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 Westkreis Fürstenfeldbruck eG**  
Beschwerdemanagement  
Landsberger Str. 3  
82272 Moorenweis  
  
Tel.: 08146 92 01 0  
E-Mail: [info@westkreis.de](mailto:info@westkreis.de)

#### 2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde ist an keine Form gebunden. Sie können Ihre Beschwerde elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten. Die Kontaktdaten unserer Beschwerdestelle finden Sie vorstehend unter 2.1.

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

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerberichtigung, Klärung von Sachverhalten, Verbesserung einer Dienstleistung)
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

### **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 unseren externen Dienstleister ab. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die 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.

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitbeilegung können Sie über unsere Internetseite <https://www.westkreis.de/impressum.html> erhalten.

### **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 unserer Homepage unter <https://www.westkreis.de/datenschutz.html>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.