

## **Grundsätze für das Beschwerdemanagement**

### **Präambel**

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns an erster Stelle. Es ist uns wichtig, unseren Mitgliedern und Kunden 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 dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### **Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

- (1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten unserer Bank berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Wir sind der Auffassung, dass die Beschwerde möglichst vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführenden gelöst wird. Sollte dies einmal nicht gelingen oder die Beschwerde direkt an eine übergeordnete Stelle gerichtet werden, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der Genossenschaftsbank eG München verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [kontakt@genobamuc.de](mailto:kontakt@genobamuc.de) geschickt werden.

Schriftliche Beschwerden senden Sie bitte an:

Genossenschaftsbank eG München  
Beschwerdemanagement  
Postfach 66 21 20  
81218 München

- (3) Für die Bearbeitung von Beschwerden benötigen wir folgende Angaben:
  - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse),
  - Beschreibung des Sachverhalts,
  - Formulierung des Wunsches, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit),
  - Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden),
  - sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an unsere Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Die Beantwortung erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (5) Gibt die Genossenschaftsbank eG München der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

(6) Neben den beschriebenen Kontaktwegen zu uns, können sich unsere Kunden auch an eine außergerichtliche Schlichtungsstelle wenden. Informationen hierzu sind unserer Homepage im Impressum zu entnehmen.

(7) Den für die Bank zuständigen Überwachungsbehörden werden die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über Beschwerden und deren Abwicklung übermittelt.

### **Sonstiges**

- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Stand: 18.05.2018