
Kundeninformation zum Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Grimma eG

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Raiffeisenbank Grimma eG

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sind Schlüsselfaktoren für den Erfolg unserer Bank. Das primäre Ziel der Raiffeisenbank Grimma eG ist es, die Kundenbetreuung so zu gestalten, dass es kaum oder im Idealfall - keinen Anlass zur Unzufriedenheit gibt. Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns aber auch wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern.

Kundenbeschwerden werden von uns als Chance zur Verbesserung unserer Qualität angesehen, zumal wir zeitnah auf Missstände aufmerksam gemacht werden. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Kundenbeschwerde sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden von uns ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir Ihre Zufriedenheit und eine langfristige und gute Kunde-Bank-Beziehung in Ihrem Sinne gewährleisten.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Kunden und potentielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Grimma eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist unsere zentrale Beschwerdestelle. Beschwerden können Sie elektronisch als auch schriftlich an unser Haus richten.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können Sie an die nachfolgende E-Mail-Adresse senden:

beschwerde@raiba-grimma.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank Grimma eG
Beschwerdemanagement
Käthe-Kollwitz-Str. 2
04668 Grimma

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die nachfolgenden Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
Formulierung Ihres Anliegens und des Grundes Ihrer Beschwerde, sowie Ihres Wunsches an uns zur Behebung der Ursachen oder des Fehlers (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Falls erforderlich reichen Sie uns bitte Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden) ein, damit wir den Sachverhalt zeitnah in Ihrem Sinne klären können.
- Sofern Sie sich als Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wenden, benötigen wir von Ihnen eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie von uns innerhalb von 5 Geschäftstagen eine Eingangsbestätigung. Um Ihre Beschwerde individuell und vollumfänglich prüfen und bearbeiten zu können, benötigen wir je nach Komplexität des Sachverhaltes eine angemessene Zeit. Wir streben einen Zeitraum von 6 Wochen an, innerhalb dessen wir Ihnen eine abschließende Antwort zu Ihrer Beschwerde zuleiten werden. Ist dies nicht möglich, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid, mit dem wir Sie über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Dauer bis zur

endgültigen Klärung informieren. Ihr Feedback findet Berücksichtigung bei der Weiterentwicklung unserer Produkte und Dienstleistungen.

Kann die Beschwerde von uns direkt und fallabschließend geklärt werden, so erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung direkt eine Antwort.

Können wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig stattgeben, erhalten Sie von uns eine verständliche Begründung.

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist für Sie selbstverständlich kostenfrei.

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 unter www.raiba-grimma.de/datenschutz.

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Manchmal braucht es einen Dritten

Sind Sie mit der Beschwerdelösung durch uns nicht zufrieden, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Beschwerde an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung weiterzuleiten oder eine zivilrechtliche Klage einzuleiten. Die Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten besteht daher für Sie die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen. Informationen dazu finden Sie unter

<https://www.raiba-grimma.de/service/rechtliche-hinweise/impressum/ombudsmann.html>

Diese, Ihnen vorliegenden, Beschwerdemanagement-Grundsätze werden von uns in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf angepasst.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Raiffeisenbank Grimma eG

Wir machen den Weg frei. Gemeinsam mit den Spezialisten der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken

