

Information über unser Beschwerdemanagement

1 Philosophie und Ziele unseres Beschwerdemanagements

Ziel unseres täglichen Handelns ist es, eine dauerhafte und partnerschaftliche Geschäftsverbindung zu unseren Kunden zu entwickeln und zu erhalten.

Hierzu gehört es auch, Ihre Reklamationen und Beschwerden ernst zu nehmen. Wir sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Daher besteht in unserer Bank ein verpflichtendes System, alle Kundenbeschwerden schriftlich bzw. elektronisch aufzunehmen und dem Vorstand zuzuleiten. Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie Ihre Reklamation einem Mitarbeiter unseres Hauses vortragen, sich telefonisch, per Brief oder per E-Mail äußern. Alle Vorgänge dieser Art werden unverzüglich dem Vorstand vorgelegt. Dieser prüft stets im Einzelfall den Beschwerdegrund und legt fest, auf welche Weise Abhilfe geschaffen wird. In jedem Falle werden Sie innerhalb von 2 Wochen nach Eingang Ihrer Reklamation eine verbindliche Antwort von uns erhalten. Sollte eine Klärung des Sachverhalts nicht unverzüglich erfolgen können, erhalten Sie eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

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:

Persönlich: bei Ihrer Beraterin oder Ihrem Berater

Telefonisch: 04402 93 88-0

Elektronisch: info@raiba-rastede.de
oder über Ihr Online-Banking

Schriftlich: Raiffeisenbank Rastede eG
Raiffeisenstraße 1
26180 Rastede

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistung, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann.

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 Antwort auf Ihre Beschwerde.

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 Internetseite unter der Rubrik Datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Internetseite im Bereich Impressum „Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung“ erhalten.