

Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns an erster Stelle. Um Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern, haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement festgelegt. Damit verfolgen wir das Ziel, die zeitnahe und angemessene Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um Fehler zu beheben bzw. zu vermeiden. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- 1 Alle Mitglieder, Kunden sowie potenzielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten unserer Bank berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- 2 Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Beschwerdestelle unserer Bank verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. persönlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse Qualitaetsmanagement@hermsdorfer-kreuz.de adressiert werden. Sie können auch das Kontaktformular auf unserer Internetseite nutzen.

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an folgende Adresse:

Raiffeisen-Volksbank Hermsdorfer Kreuz eG
Vorstand
Eisenberger Str. 66
07629 Hermsdorf

- 3 Für die Bearbeitung benötigen wir die folgenden Angaben:
 - die vollständigen Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - eine Beschreibung des Sachverhalts;
 - die Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (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 Auftrage einer anderen Person an unsere Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

- 4 Nach Eingang der Beschwerde senden/mailen wir eine Eingangsbestätigung an den Beschwerdeführer. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- 5 Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Wir streben eine abschließende Bearbeitung innerhalb eines Monats an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.
- 6 Gibt unserer Bank der Beschwerde nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.
- 7 Weitere Beschwerdewege: Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, können Sie sich alternativ an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) oder an weitere im Impressum unserer Internetseite genannte Institutionen wenden.

III Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13,14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter <https://www.hermsdorfer-kreuz.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutz-hinweis-zur-website.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gern zu.

IV Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie unter <https://www.hermsdorfer-kreuz.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html> erhalten.

V Sonstiges

- 1 Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert.
- 2 Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- 3 Die vorliegenden Beschwerdemanagement-Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.