

Kundeninformation zum Beschwerdemanagement

Mit unserem Selbstverständnis als Kirchenbank verbinden wir einen stets fairen Umgang mit Ihnen, unseren Kundinnen und Kunden und sonstigen Interessentinnen und Interessenten. Das gilt auch und insbesondere für unser Beschwerdemanagement.

Selbstverständlich sind wir bemüht, unsere Dienstleistungen stets so zu erbringen, dass kein Anlass zu einer Beschwerde besteht. Wir sind uns aber bewusst, dass Fehler aufgrund menschlichen oder technischen Versagens niemals völlig ausgeschlossen werden können. Unser Anspruch ist es dennoch, soweit möglich Schwachstellen aufzudecken und zu beseitigen. Deshalb stehen wir Ihrer Kritik und Ihren Anregungen aufgeschlossen gegenüber.

Beschwerden, die uns erreichen, prüfen wir vorbehaltlos und im Sinne eines fairen Interessenausgleichs. Bitte zögern Sie nicht, Anliegen oder Beschwerden einzubringen. Egal ob der Grund dafür in einem von unserer Seite zu verantwortendem menschlichen oder technischen Versagen liegt oder nicht, wichtig ist uns Ihre subjektive Wahrnehmung als Kundin bzw. Kunde unserer Bank. Wir erfahren dadurch von einem möglichen Problem und haben die Chance, eine Lösung zu finden oder auch nur ein Missverständnis auszuräumen.

Es bleibt Ihnen überlassen, in welcher Form und mit welchem Kommunikationsmittel, also mündlich, schriftlich, per Fax, per E-Mail, Sie uns eine Beschwerde, Anregung oder Mitteilung zur Kenntnis bringen. Natürlich ist es Ihnen auch überlassen, an wen Sie eine Beschwerde richten. Wir empfehlen aber sich zunächst dorthin zu wenden, wo der fragliche Vorfall stattgefunden hat. Das wird in den meisten Fällen Ihre Kundenberaterin / Ihr Kundenberater oder Ihre Kundenbetreuerin / Ihr Kundenbetreuer sein. In aller Regel kann Ihnen aufgrund der dort bekannten geschäftlichen Abläufe und des relevanten Sachverhalts am raschesten und effizientesten geholfen werden. Wenden Sie sich gerne auch an unsere zentrale Beschwerdestelle unter der Adresse

Pax-Bank für Kirche und Caritas eG
Beschwerdemanagement
Kamp 17
33098 Paderborn

E-Mail: beschwerdemanagement@pax-bkc.de

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung Ihres Anliegens und der Grund Ihrer Beschwerde sowie Ihr Wunsch an uns zur Behebung der Ursachen 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 Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wenden, benötigen wir von Ihnen einen Nachweis der Vertretungsberechtigung dieser Person.

In jedem Fall werden wir Ihre Beschwerde so rasch wie möglich erledigen und Ihnen Rückmeldung geben. Sollte die Bearbeitung etwas länger dauern, weil beispielsweise andere Stellen unseres Hauses oder externe Dienstleister einbezogen werden müssen, erhalten Sie zeitnah eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde und natürlich baldmöglichst eine Mitteilung über das Ergebnis. Sollte dies ausnahmsweise nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen eines Zwischenbescheides informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Bearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde. Können wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig stattgeben, erhalten Sie von uns eine verständliche Begründung.

Manchmal kann es vorkommen, dass unser Ergebnis nicht zu Ihrer Zufriedenheit ausfällt oder Meinungsverschiedenheiten über Ihre Beschwerde bleiben. Dann haben Sie u.a. die Möglichkeit, sich an die Streitschlichtungsstelle des BVR zu wenden. Diese erreichen Sie unter der nachfolgenden Anschrift:

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR
Schellingstr. 4
10785 Berlin

E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Weitere Informationen über das Streitschlichtungsverfahren finden Sie unter:
www.paxbank.de/streitschlichtung.

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist für Sie selbstverständlich kostenfrei.

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 (www.paxbank.de) unter dem Reiter „Datenschutz“. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Diese vorliegenden Grundsätze zur Bearbeitung von Beschwerden sind durch den Vorstand der Bank genehmigt und werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Pax-Bank für Kirche und Caritas eG