

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Raiffeisenbank Böllingertal eG

Ihre Zufriedenheit ist das was uns antreibt. Für Ihre finanziellen Angelegenheiten stehen wir stets mit unseren Finanzprodukten, unserer fachlichen Kompetenz und unserem kundenorientierten Service für Sie bereit. Es ist unser erklärtes Ziel, Sie in jedem dieser Bereiche partnerschaftlich zu beraten und zu begleiten.

Dennoch besteht immer die Möglichkeit, dass einmal etwas nicht Ihren Vorstellungen oder Wünschen entsprechend verläuft. Auch in diesem Fall wollen wir ohne Wenn und Aber für Sie da sein. Sollte also etwas nicht zu Ihrer vollsten Zufriedenheit verlaufen, so bieten wir Ihnen die Möglichkeit, uns frei und offen darüber zu unterrichten. Durch eine offene Kommunikation erlangen wir das notwendige Wissen zu Ihrer Sicht der Dinge. Nur mit dieser Information können wir reagieren und angemessen handeln, um unsere gemeinsame Geschäftsbeziehung auf Erfolgskurs zu halten.

Wir bitten Sie daher die Mitteilungsmöglichkeiten zu Kritik, Anregungen oder auch Verbesserungsvorschlägen zu nutzen. Um Ihnen die Wege und den Aufwand hierfür so gering wie möglich zu gestalten, bieten wir Ihnen verschiedene Möglichkeiten:

Sie erreichen uns:

- Persönlich: Direkt über unsere Mitarbeiter in unseren Filialen
- Telefonisch: Direkt über Ihren Berater oder zentral unter 07066-96130
- E-Mail: info@raiba-boellingertal.de
- Schriftlich: Raiffeisenbank Böllingertal eG, Am Ratsplatz 1, 74078 Heilbronn

Unabhängig vom Eingang werden alle Beschwerden an unser Beschwerdemanagement weitergeleitet.

Das tun wir für Sie:

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierfür benötigen wir Ihre Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefon, ggf. E-Mail-Adresse)
- Aussagekräftige Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung Ihres Wunsches an uns zur Behebung der Ursachen oder des Fehlers (z.B.: Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Vertretungsberechtigung der betroffenen Person, sofern Sie sich namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden

Sie erhalten von uns eine zeitnahe Beantwortung Ihrer Beschwerde bzw. Ihres Anliegens. Sollten wir für die vollumfassende Klärung Ihres Anliegens etwas mehr Zeit benötigen, erhalten Sie vorab eine Zwischeninformation. Sollten wir Ihrem Anliegen nicht nachkommen können, werden wir Ihnen die Gründe für unsere Entscheidung darlegen.

Ihre Raiffeisenbank Böllingertal eG