

Kundeninformation

Grundsätze für das Beschwerdemanagement

1. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden ist uns besonders wichtig. Sollten Sie mit einem unserer Produkte oder unserem Service unzufrieden sein, lassen Sie uns dies bitte wissen. Wir haben dafür eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist die transparente, zeitnahe und nachhaltige Bearbeitung von Kundenbeschwerden. Alle eingegangenen Beschwerden werden von uns sorgfältig ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Wir wollen dadurch dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Kunden sowie potentielle Kunden, die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden die Beschwerdestelle zuständig. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse info@rki-stade.de geschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Ritterschaftliches Kreditinstitut Stade
Beschwerdemanagement
Archivstr. 3/5
21682 Stade

- (3) Um Ihr Anliegen schnell und umfassend bearbeiten zu können, bitten wir Sie um folgende Angaben:
 - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - Beschreibung des Sachverhaltes;
 - Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
 - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
 - sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Ist dies nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen.

3. Weitere Schlichtungswege

- (1) Können Beschwerden zwischen Kunde und Bank nicht gelöst werden, besteht die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitschlichtung. Die Bank nimmt am Ombudsmannverfahren des VÖB teil. Die Kunden haben im Rahmen dieses Verfahrens die Möglichkeit, Streitigkeiten mit der Bank außergerichtlich durch einen unabhängigen Schlichter klären zu lassen. Zuständiger Ansprechpartner für die Kundenbeschwerdestelle beim BVR ist die Beschwerdestelle.

Anschrift:

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB

Kundenbeschwerdestelle

Postfach 11 02 72

10832 Berlin

Telefon: 0 30 81 92-2 95

Telefax: 0 30 81 92-2 99

E-Mail: ombudsmann@voeb.de

Bei eingehenden Beschwerden ist der Ablauf gemäß der Verfahrensordnung für das Ombudsmannverfahren zu beachten. Hat ein Verbraucher seinen Wohnsitz in einem anderen EU-Mitgliedstaat, kann er weitere Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung bei FIN-NET (https://ec.europa.eu/commission/index_en) oder der entsprechenden Stelle in seinem eigenen Land erfragen.

- (2) Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmern im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform wird von der EU-Kommission über den folgenden Link zugänglich gemacht: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

4. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft