

Informationen zum Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Rastede eG

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.

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.

Auf unserer Homepage www.raiba-rastede.de finden Sie im Bereich AGB & Sonderbedingungen die Adressen von Schlichtungsstellen, an die Sie sich wenden können, sofern Sie mit unserer Regulierung Ihrer Beschwerde nicht einverstanden sind. Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Unsere Kontaktdaten:

Raiffeisenbank Rastede eG, Raiffeisenstraße 1, 26180 Rastede

Telefon: (04402) 9388-0, Telefax: (04402) 9388-11

e-mail: info@raiba-rastede.de