

Kundeninformation zum Beschwerdemanagement

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Bank für Kirche und Caritas eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
2. Nach Möglichkeit versuchen wir, die Beschwerde regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der Bank für Kirche und Caritas eG zuständig.
3. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an die Bank gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden richten Sie bitte an die E-Mail-Adresse:

beschwerdemanagement@bkc-paderborn.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

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

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.
4. Sie erhalten von uns zeitnah eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde. Ebenso sind wir bemüht, je nach Komplexität der Beschwerde, Ihnen eine zeitnahe Beantwortung Ihrer Beschwerde und möglichst eine Lösung des Sachverhaltes zukommen zu lassen bzw. mit Ihnen abzustimmen. Ist dies nicht möglich, erhalten Sie einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung direkt eine Antwort.
 5. Können wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig stattgeben, erhalten Sie von uns eine verständliche Begründung.

III. Sonstiges

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerden ist für Sie selbstverständlich kostenfrei.

Sollte Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit erledigt werden, steht Ihnen weiter das sogenannte Streitbeilegungsverfahren offen. Informationen hierzu finden Sie im entsprechenden Dokument „Streitbeilegungsverfahren“ unter dem Punkt „Lob und Kritik“ unserer Internetseite.

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

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Bank für Kirche und Caritas eG