

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der PSD Bank Rhein-Ruhr eG

Zufriedene Kunden und eine hohe Qualität der Bankleistungen sind die Voraussetzungen für eine vertrauensvolle und dauerhafte Zusammenarbeit. Daher bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, entstandene Unzufriedenheit und Kritik zu äußern und nehmen jede Beschwerde ernst. Wir haben eine zentrale Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet, um eine qualitativ angemessene und zeitnahe Bearbeitung Ihres Anliegens zu gewährleisten.

Jede Kundenrückmeldung bietet uns die Chance, wiederkehrende Fehler zu erkennen. Diese werden regelmäßig ausgewertet und analysiert, um Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung vorzunehmen. Dabei streben wir die Kundenzufriedenheit und eine stabile Kundenbindung an.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kundinnen und Kunden – auch potentielle -, die von den Aktivitäten der PSD Bank Rhein-Ruhr eG berührt werden, können kostenlos Beschwerde einlegen.
2. Für die Annahme, Erfassung und Bearbeitung von Kundenbeschwerden sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der PSD Bank Rhein-Ruhr eG verantwortlich. In einem unabhängigen Verfahren erfolgt eine Prüfung der Beschwerde durch Mitarbeiter, die nicht in die ursprünglichen Abläufe eingebunden waren. Das Qualitätsmanagement als zentrale Beschwerdemanagementfunktion begutachtet und beurteilt dabei intensiv und umfassend alle vorliegenden relevanten Unterlagen.
3. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an die PSD Bank Rhein-Ruhr eG gerichtet werden:
 - Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse kritik@psd-rhein-ruhr.de gesendet oder über unsere Internetseite psd-rhein-ruhr.de unter „PSD OffenesOhr“ erfasst werden.
 - Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an
PSD Bank Rhein-Ruhr eG
Abt. Organisationsentwicklung / Qualitätsmanagement
Bismarckstr. 102
40210 Düsseldorf.
 - Für mündliche Beschwerden sind unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unseren Filialen oder über unsere Kritikhotline unter 0211/1707-9988 während der bekannten Geschäftszeiten gerne für Sie da.
4. Mit den folgenden Informationen helfen Sie uns, Ihr Anliegen zügig zu bearbeiten:
 - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhaltes sowie eine Formulierung des Wunsches, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Ersatz eines etwaigen Schadens)
 - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
 - Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die PSD Bank Rhein-Ruhr eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person
5. Der Beschwerdeführer erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Sofern innerhalb dieses Zeitraums ausnahmsweise keine Antwort möglich ist, informiert die PSD Bank den Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung und gibt an, wann die voraussichtlich abgeschlossen sein wird.
Gibt die PSD Bank Rhein-Ruhr eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine eindeutige und verständliche Begründung.
6. Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, können Sie alternative Streitschlichtungsverfahren nutzen, z. B. das Ombudsmann-Verfahren des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR. Weitere Informationen hierzu finden Sie auf unserer Internetseite psd-rhein-ruhr.de unter Pflichtangaben.
Als weitere Möglichkeit steht Ihnen die Einreichung einer zivilrechtlichen Klage offen.
7. Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Den für die Bank zuständigen Überwachungsbehörden werden - soweit gesetzlich vorgeschrieben - Informationen über Beschwerden und deren Abwicklung übermittelt.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der PSD Bank Rhein-Ruhr eG veröffentlicht.

