

Grundsätze und Verfahren zum Qualitäts- und Beschwerdemanagement der PSD Bank Koblenz eG

Grundsätze

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder 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.

Dabei legt die PSD Bank Koblenz eG folgende Beschwerdedefinition zugrunde:

„Eine Person (Kunde, Interessent oder Dritter) äußert unaufgefordert ihre Unzufriedenheit mit den von uns angebotenen Produkten oder Dienstleistungen. Sie gibt dabei zu erkennen, dass aus ihrer subjektiven Kundensicht ihre Erwartungshaltung nicht erfüllt werden konnte.“

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.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle (potentiellen) Mitglieder und Kunden, die von den Aktivitäten der PSD Bank Koblenz eG berührt werden, können Beschwerde einlegen. Das Qualitätsmanagement der PSD Bank Koblenz eG hat dabei die Beschwerdemanagementfunktion inne, wird über alle eingehenden Beschwerden in Kenntnis gesetzt und überwacht deren Bearbeitung. Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt durch einen Fachbereich oder durch das Qualitätsmanagement.

Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die PSD Bank Koblenz eG gerichtet werden. Sie können uns Ihre Beschwerden wie folgt übermitteln:

- E-Mail-Adresse: qualitätsmanagement@psd-koblenz.de
- Rufnummer: 0261 1301-0
- Anschrift: PSD Bank Koblenz eG
-Qualitätsmanagement-
Casinostraße 51
56068 Koblenz

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Zeitpunkt des Auftretens der Unzufriedenheit bzw. des Anliegens
- Produkt und/oder Serviceleistung, auf das bzw. die sich die Beschwerde bezieht
- Beschreibung des Sachverhaltes
- 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 Auftrag einer anderen Person an die PSD Bank Koblenz eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.



Die PSD Bank wird unverzüglich auf eine eingehende Beschwerde reagieren und innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde, ihre Sichtweise bezüglich der Beschwerde mitteilen. Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Gibt die PSD Bank Koblenz eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

Alternative Streitbeilegung

Die Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>).

Näheres regelt die »Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe«, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021 1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de, Homepage: <https://www.bvr.de> zu richten.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Fax: 0228 4108-1550, E-Mail: poststelle@bafin.de, Homepage: <https://www.bafin.de>.

Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OSPlattform) bereit.

Weiterhin steht Ihnen die Möglichkeit des Rechtsweges offen.

Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.