

## Kundeninformation

### Grundsätze für das Beschwerdemanagement

#### 1. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

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, eine Beschwerde möglichst vor Ort und im konstruktiven Dialog mit Ihnen zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden die Beschwerdestelle zuständig. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die **E-Mail-Adresse [info@rki-stade.de](mailto:info@rki-stade.de)** geschickt werden.

**Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:**

Ritterschaftliches Kreditinstitut Stade AG  
Beschwerdemanagement  
Archivstr. 3/5  
21682 Stade

- (3) Um Ihr Anliegen schnell und umfassend bearbeiten zu können, bitten wir Sie um folgende Angaben:
  - Ihre vollständigen und aktuellen Kontaktdaten (Name, Vorname, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
  - Konkrete Beschreibung Ihres Anliegens;
  - Formulierung Ihrer Erwartungshaltung an uns (z.B. schriftliche Stellungnahme, Rückmeldung durch Ihren Berater, Behebung eines Fehlers);
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
  - eine Vertretungsberechtigung für den Fall, dass Sie sich im Namen bzw. im Auftrag einer anderen Person an uns wenden.

- (4) Für den Fall, dass der von Ihnen geschilderte Sachverhalt nicht sofort mit Ihnen geklärt werden kann, erhalten Sie innerhalb eines Bankarbeitstags eine schriftliche Eingangsbestätigung von uns.

Wir versuchen stets, Ihr Anliegen so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer ist abhängig von der Komplexität des Sachverhaltes. Sie erhalten möglichst umgehend, spätestens innerhalb von 2 Wochen, eine abschließende schriftliche Antwort von uns.

Ist dies nicht möglich, so informieren wir Sie zeitnah über die Verzögerung, die Gründe hierfür sowie den voraussichtlichen Abschluss der Prüfung Ihres Anliegens.

- (5) Kann Ihr Anliegen zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (6) Sollten wir Ihren Forderungen nicht nachkommen können, so begründen wir Ihnen dies schlüssig und nachvollziehbar in schriftlicher Form.
- (7) Sie erhalten von uns stets eine schriftliche Antwort, sofern Sie nicht ausdrücklich nur eine mündliche Antwort verlangen bzw. bei einer mündlichen Beschwerde mit einer mündlichen Beantwortung einverstanden sind.

### **3. Weitere Schlichtungswege**

- (1) Können Beschwerden zwischen Kundin/Kunde und Bank nicht gelöst werden, besteht die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitschlichtung. Die Bank nimmt am Ombudsmannverfahren des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) teil. Sie haben im Rahmen dieses Verfahrens die Möglichkeit, Streitigkeiten mit der Bank außergerichtlich durch einen unabhängigen Schlichter klären zu lassen.

Anschrift:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband  
der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
Telefon: 030 2021 1639  
E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.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](https://ec.europa.eu/commission/index_en)) oder der entsprechenden Stelle in seinem eigenen Land erfragen.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

- (2) Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmen 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: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

#### **4. Sonstiges**

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

*Stand: 07.11.2024*