

Beschwerdemanagement- Grundsätze der Kurhessischen Landbank eG

I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Es wurde daher ein Beschwerdemanagement eingerichtet, dessen Ziel es ist, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingehende Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler zu vermeiden oder Probleme zu beheben. Hiermit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit erreichen und eine langfristige, vertrauensvolle Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Beschwerdeeinreichung

(1) Alle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen) , die von den Aktivitäten der Kurhessischen Landbank eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Formvorschrift. Beschwerden können sowohl schriftlich, mündlich bzw. auf elektronischem Weg an die Kurhessische Landbank eG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

beschwerde@kurhessische-landbank.de

übermittelt werden. Diese werden umgehend an den Vorstand weitergeleitet.

Schriftliche Beschwerden sind an folgende Stelle zu richten:

Kurhessische Landbank eG
Vorstand
Wolfsschlucht 15
34117 Kassel

Beschwerdebearbeitung

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Name, Adresse, Telefonnummer, ggfs. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhaltes
 - Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - evtl. Einreichung von Kopien, die dem Verständnis des Vorgangs dienen
 - sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Kurhessische Landbank eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person
- (4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Eingang der Beschwerde. Kann die Beschwerde zeitnah abschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Rückantwort.
- (5) Gibt die Kurhessische Landbank eG der Beschwerde nicht oder nicht in vollem Umfang statt, erhält der Beschwerdeführende eine entsprechende Begründung.

III. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Es erfolgt in regelmäßigen Abständen eine Überprüfung der vorliegenden Grundsätze.