



Münsterländische Bank
Thie & Co.

Beschwerdemanagement-Grundsätze

1. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer 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 die Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit durch eine unbürokratische, sach- und problemgerechte Beschwerdebearbeitung. Damit möchten wir Sie erneut von uns zu überzeugen.

Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme erkennen und beheben zu können.

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Kunden und potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Münsterländische Bank Thie & Co. berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Beschwerdestelle der Münsterländische Bank Thie & Co. verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können gesendet werden an die E-Mail-Adresse:

kontakt@mlb.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Münsterländische Bank Thie & Co.
Beschwerdemanagement
Alter Steinweg 1
48143 Münster

Telefax: 0251 48471-27

Sie erreichen uns auch telefonisch unter der folgenden Nummer:

Telefon: 0251 48471-0

...



Münsterländische Bank
Thie & Co.

-2-

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die 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 Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an die Münsterländische Bank Thie & Co. wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Nach Eingang einer schriftlichen Beschwerde erstellen wir ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und senden es dem Beschwerdeführer zu. Kann die Beschwerde bereits spätestens am nächsten Geschäftstag geklärt werden, so erhält der Beschwerdeführer an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Können mündlich bzw. telefonisch eingereichte Beschwerden sofort geklärt werden, erfolgt eine weitere schriftliche Bestätigung nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch.

Ist keine umgehende Klärung möglich, erfolgt eine Antwort - je nach Komplexität der Beschwerde - in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeingangs. Grundsätzlich streben wir eine Klärung innerhalb von fünf Arbeitstagen an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer den frühestens möglichen Klärungstermin genannt.

Wenn wir der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig stattgeben können, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

3. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite www.mlb.de in der Rubik „Rechtliche Hinweise“ veröffentlicht.

Stand: 12/2017