

Grundsätze für das Beschwerdemanagement der DKM Darlehnskasse Münster eG

I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Unser Ziel ist es, Unstimmigkeiten möglichst im Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu klären. Darüber hinaus haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden analysiert, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, kirchliche und caritative Einrichtungen), die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Unser Bestreben ist es, die Beschwerde möglichst im konstruktiven Dialog mit unseren Mitgliedern und Kunden zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der DKM Darlehnskasse Münster eG zuständig. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse Beschwerde@dkm.de gesendet werden. Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:
DKM Darlehnskasse Münster eG
Beschwerdemanagement
Breul 26
48143 Münster
- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
 - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, ggf. Kundennummer, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhaltes
 - Formulierung des Anliegens 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 Auftrag einer anderen Person an die DKM Darlehnskasse Münster eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person
- (4) Der Beschwerdeführer 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 Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (5) Geben wir der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

III. Sonstiges

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