

Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Stand: 19. Februar 2019

Raiffeisenbank Werratal-Landeck eG

Information über unser Beschwerdemanagement

Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?
- Einschaltung einer neutralen Stelle

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und sonstige Aspekte der Beschwerdebearbeitung.

1 Wo und wie können Sie sich beschweren?

a) Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Raiffeisenbank Werratal-Landeck eG
Abteilung Beschwerdemanagement
Hauptstr. 31, 36266 Heringen
Telefon: 06624/920029
Telefax: 06624/920015
E-Mail-Adresse: dialog@rb-wl.de

b) Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter a).

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

2 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 15 Tagen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

3 Einschaltung einer neutralen Stelle

Sollten Sie mit dem Ergebnis der Beschwerdebearbeitung **nicht** einverstanden sein, können Sie sich an folgende Stellen wenden:

a) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

Die Raiffeisenbank Werratal-Landeck eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Raiffeisenbank

Werratal-Landeck eG besteht für Sie die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden. 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 zum Beispiel mittels Brief, Fax oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten:

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR

Schellingstraße 4

10785 Berlin

Telefax + 49 (0) 30 2021 1908

E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

b) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Betrifft der Beschwerdegegenstand einen möglichen Verstoß gegen Gesetze, besteht die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der BaFin einzulegen. Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

c) Europäische Kommission

Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmern im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder

Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform erreichen Sie über den Link:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

d) Zivilrechtliche Klage

Es besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

4 Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter folgender Internet-Adresse:

<https://www.rb-wl.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Sonstiges

- a) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- b) Die vorliegenden Informationen werden regelmäßig überprüft