

## **Beschwerdegrundsätze der Raiffeisenbank Höchberg eG**

### **1 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 alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden der Raiffeisenbank Höchberg eG. Sie soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

### **2 Verfahren der Beschwerdeabteilung**

#### **2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?**

Bei Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank Höchberg eG  
Abteilung Beschwerdestelle  
Hauptstrasse 101  
97204 Höchberg  
0931/4065-0

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

[Beschwerdestelle@raiba-hoechberg.de](mailto:Beschwerdestelle@raiba-hoechberg.de)

verschickt werden.



## **2.2 Form und Inhalt der Beschwerde**

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

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

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Raiffeisenbank Höchberg eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

## **3 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 drei Wochen 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 innerhalb drei Wochen eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

## **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 <https://www.raiba-hoechberg.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

## **5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung**

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere <https://www.raiba-hoechberg.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen/streitbeilegungsv erfahren-mit-ombudsmannverfahren.html> erhalten.