Beschwerdemanagementgrundsätze der Raiffeisenbank Wangen eG

Stand 02.01.2025

1. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und 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 es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

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

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

a) Alle Mitglieder und Kunden, die von den Geschäftsaktivitäten der Raiffeisenbank Wangen eG berührt werden, können Beschwerde einlegen. Sie werden im Folgenden als Beschwerdeführer bezeichnet.

b) Für die Bearbeitung der Beschwerden ist die Beschwerdestelle der Raiffeisenbank Wangen eG verantwortlich. Beschwerden können mündlich, schriftlich oder auch elektronisch an die Raiffeisenbank Wangen eG gerichtet werden. Diese senden Sie bitte an die folgend genannten Adressen.

<u>Schriftliche Beschwerden:</u>

Raiffeisenbank Wangen eG
Beschwerdemanagement
Hauptstr. 44
73117 Wangen

<u>Elektronisch übermittelte Beschwerden an die E-Mail-Adresse:</u>

beschwerdemanagement@rb-wangen.de

c) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
- Name des Beschwerdeführers sowie die vollständigen Kontaktdaten (Adresse, ggf. 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)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen
- sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Raiffeisenbank Wangen eG wendet, den Nachweis einer Vertretungsberechtigung dieser Person.

d) Nach Eingang der Beschwerde verschickt die Raiffeisenbank Wangen eG eine Eingangsbestätigung an den Beschwerdeführer. Kann die Beschwerde umgehend abschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Bei komplexeren Beschwerden oder der Notwendigkeit des Einbezugs Dritter erfolgt die Antwort in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. 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 erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

e) Gibt die Raiffeisenbank Wangen eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

3. Sonstiges

a) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

b) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

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 auf unserer Internetseite – „Datenschutz“ – „Datenschutzhinweise“. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5. Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtlichen Klage

Die Raiffeisenbank Wangen eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe (http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle) anzurufen. 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 (z. B. mittel Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Beschwerdemanagementgrundsätze der Raiffeisenbank Wangen eG

Stand 02.01.2025

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird diese Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter https://ec.europa.eu/consumers/odr eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.