



## Beschwerdemanagement-Grundsätze der Vereinigten Raiffeisenbank Burgstädt eG

### I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, unseren Mitgliedern und Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu geben. 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 dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder und Kunden können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Qualitätsmanagement der Vereinigten Raiffeisenbank Burgstädt eG verantwortlich. Der Vorstand wird über Beschwerden unverzüglich in Kenntnis gesetzt. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Vereinigte Raiffeisenbank Burgstädt eG gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

[info@rb-burgstaedt.de](mailto:info@rb-burgstaedt.de)

übermittelt und schriftliche Beschwerden können an die

Vereinigte Raiffeisenbank Burgstädt eG  
Goethestraße 36  
09217 Burgstädt

adressiert werden.

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, welches Ziel mit der Beschwerde verfolgt wird (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Vereinigte Raiffeisenbank eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.



(4) In Abhängigkeit der Komplexität der Beschwerde erhält der Beschwerdeführer in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang eine Antwort.

(5) Gibt die Vereinigte Raiffeisenbank Burgstädt eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine Begründung.

### **III. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten**

(1) Ombudsmannverfahren für die genossenschaftliche Bankengruppe sowie Europäische Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (OS-Plattform)

siehe unter Impressum

(2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn

### **IV. Sonstiges**

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

(3) Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen zu finden.