

Unser Beschwerdemanagement – Grundsätze und Bearbeitung

Morgen kann kommen.

Wir machen den Weg frei.

Stand: Januar 2025

Information über unser Beschwerdemanagement

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 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?

Als Raiffeisenbank Hohenloher Land eG haben wir den Anspruch, uns stetig zu verbessern. Daher stehen wir neuen Ideen, Ihren Anregungen sowie Lob und Kritik aufgeschlossen gegenüber.

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

2. Die Beschwerde

2.1 Unsere Kontaktdaten

- Raiffeisenbank Hohenloher Land eG
Beschwerdemanagement
Mariannenstr. 18
74653 Ingelfingen
- Telefon: 07940 9294-0 // Telefax: 07940 9294-1189
- E-Mail: qualitaetsmanagement@rb-hl.de

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:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse),
- Kontonummer, Produkt oder Serviceleistung, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht,
- Den Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist,

Raiffeisenbank Hohenloher Land eG

Mariannenstr. 18
74653 Ingelfingen

Telefon: 07940 9294-0
info@rb-hl.de

**Raiffeisenbank
Hohenloher Land eG**



Unser Beschwerdemanagement – Grundsätze und Bearbeitung

Morgen kann kommen.

Wir machen den Weg frei.

- Beschreibung des Sachverhalts, mit dem Hinweis auf eine Lösung (Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit),
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (falls vorhanden, falls nicht erläutern Sie bitte die Sachlage so genau wie möglich) und
- Sofern Sie sich im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, eine Vertretungsbefugnis dieser Person

2.3 Das Beschwerdeverfahren

Sollten wir Ihre Beschwerde nicht unmittelbar zu Ihrer Zufriedenheit erledigen können, 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 zwei 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 zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

3 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 der Internetseite der Bank. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

4. Streitschlichtung und Klageerhebung

4.1 Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Die Raiffeisenbank Hohenloher Land eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrages auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden

Unser Beschwerdemanagement – Grundsätze und Bearbeitung

Morgen kann kommen.

Wir machen den Weg frei.

die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). 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. per Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1098, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

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 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für die Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, E-Mail: poststelle@bafin.de. Zudem besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z.B. per Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

4.2 Europäische Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (OS-Plattform)

Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmen 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>

4.3 Möglichkeit zur Klageerhebung

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

5. Weitere Informationen

Alle Beschwerden werden elektronisch registriert. Darüber hinaus werden Beschwerden von Privatkunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, ohne Nennung Ihres Namens gemeldet.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite www.rb-hl.de veröffentlicht.

Raiffeisenbank Hohenloher Land eG

Mariannenstr. 18
76453 Ingelfingen

Telefon: 07940 9294-0
info@rb-hl.de

**Raiffeisenbank
Hohenloher Land eG**

