



Beschwerdeordnung: Grundsätze für das Beschwerdemanagement

Fassung: 2018

I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher seit Jahren eine entsprechende Philosophie in unserer Bank verankert. Deren Ziel ist es, Unstimmigkeiten regional und vor Ort, möglichst im Dialog mit unseren Kunden zu klären. Wir haben eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicher zu stellen. 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 Kunden sowie potentielle Kunden (z. B. natürliche Personen (Einzelpersonen), Rechtsträger/Unternehmen oder Organisationen), die von Aktivitäten unseres Instituts, der

Bank

Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG

Wörthstr. 14

D-92637 Weiden i. d. OPf.

Deutschland

eingetragen im Gen. Register Weiden unter der Nr. 63

handelnd mittels der Zweigniederlassung

Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG pobočka Cheb

Identifikationsnummer: 00671126; mit Sitz in

Kubelíkova 4

CZ-350 02 Cheb

Tschechische Republik,

eingetragen im Abteil A des beim Kreisgericht Pilsen geführten Handelsregisters, Einlage Nr. 3026

berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Grundsätzlich sollten Beschwerden/Reklamationen unverzüglich/baldmöglichst nach Eintreten ihres Grundes vorgebracht werden.

- (2) Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort im konstruktiven Dialog mit dem Einreicher/Kunden zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG zuständig. Beschwerden bezüglich der Niederlassung in der Tschechischen Republik können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Auf elektronischem Weg können Beschwerden an die E-Mailadresse beaufragtenwesen@vr-nopf.de geschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG

- Beschwerdemanagement-

Wörthstr. 14

D-92637 Weiden i. d. OPf.

Deutschland



Es ist auch eine persönliche Übergabe der schriftlichen Beschwerde in einer der Geschäftsstellen der Bank in der Tschechischen Republik möglich.

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
- Identifizierungs- und Korrespondenzangaben des Kunden/Einreichers:
 - Name, Vorname
 - Geburtsnummer bei natürlichen Personen (sofern vergeben) oder Kontonummer
 - bzw. Id. Nr. (IČ) bei Rechtsträgern/Unternehmen oder Organisationen (sofern vergeben) oder Kontonummer
 - und vollständige Kontaktdaten (Anschrift, Telefonnummer, ggf. E-Mailadresse)
 - Beschreibung des Sachverhaltes
 - Erläuterungen zum Grund der Beschwerde
 - Datum, Zeit des reklamierten Ereignisses
 - Beschreibung des Betreffs/Sachverhalts bzw. des Ereignisablaufs
 - Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung einer Dienstleistung, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - ggf. sonstige Erläuterungen
 - Ablichtungen/Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
 - sofern sich der Kunde/Einreicher im Namen oder im Auftrag einer anderen Person an die Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

- (4) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Zustellung der Beschwerde an die Bank.

Die übliche Erledigungsfrist beträgt zwei Kalenderwochen nach Zustellung der Beschwerde an die Bank (ausgenommen Reklamationen im (Bar-)zahlungsverkehr und bezüglich Zahlungskartentransaktionen, die gemäß den gesetzlichen Vorgaben unverzüglich zu bearbeiten sind).

Falls die Bank die Frist von zwei Kalenderwochen nicht einhalten kann, sendet sie dem Kunden/Einreicher innerhalb von zwei Kalenderwochen nach Zustellung der Beschwerde eine schriftliche Annahmestätigung, in der sie dem Kunden/Einreicher eine verlängerte Erledigungsfrist (die max. ein Kalendermonat nach Zustellung der Beschwerde an die Bank beträgt) mitteilt und wenn möglich einen Zwischenbescheid.

Die Frist von einem Kalendermonat kann die Bank nur ausnahmsweise überschreiten, in diesem Fall informiert sie den Einreicher nicht nur schriftlich über die Erledigungsfrist, sondern auch über die Gründe für die Überschreitung der Frist von einem Kalendermonat.

Kann die Beschwerde innerhalb von zwei Wochen fallabschließend bearbeitet werden, erhält der Kunde/Einreicher eine Antwort der Bank. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen.

- (5) Gibt die Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG bzw. die Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG handelnd mittels der Zweigniederlassung Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG pobočka Cheb der Beschwerde des Kunden/Einreichers nicht vollständig statt, erhält der Kunde/Einreicher eine verständliche Begründung.

III. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Diese Beschwerdeordnung: Grundsätze für das Beschwerdemanagement steht in den Geschäftsräumen der Bank in der Tschechischen Republik zur Verfügung.
- (3) Die vorliegende Beschwerdeordnung wird/die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.