

Grundsätze

für das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Gmund am Tegernsee eG

I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und 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 der Raiffeisenbank Gmund am Tegernsee eG verankert. Deren Ziel ist es, Unstimmigkeiten vor Ort, möglichst im Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu klären. Wir haben daneben 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. Reklamationen begreifen wir grundsätzlich als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung (nach Art. 26 Abs. 1 DeVO(EU)2017/565)

(1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Mitglieder und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Gmund am Tegernsee eG zuständig (Beschwerdestelle und Hauptverantwortlicher Ansprechpartner gem. § 87 Abs. 1 WpHG) Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse kundenservice@raiffeisenbank-gmund.de geschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank Gmund am Tegernsee eG

Beschwerdemanagement – z.H. des Vorstandes

Wiesseer Str. 16, 83703 Gmund am Tegernsee

(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 Anliegens 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 vorhanden); sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Ist

dies nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid. Die Rückmeldung zum Eingang der Reklamation bestätigen wir i.d.R. innerhalb 2 Tagen. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Wir bemühen uns in jedem Fall um eine abschließende Klärung innerhalb einer Frist von maximal 2 Wochen. Die Antwort erfolgt grundsätzlich schriftlich; auf Wunsch des Beschwerdeführers kann sie auch in Form eines persönlichen oder telefonischen Kontaktes erfolgen.

(5) Gibt die Raiffeisenbank Gmund am Tegernsee eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHG/MaAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird - unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter - unverzüglich an Vorstand, Innenrevision und Compliance-Stelle zeitnah weitergeleitet.

Nach Erhalt erfolgt dann eine ebenfalls unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde.

Unabhängig hiervon erhalten Sie als Kunde von uns eine in der Regel schriftliche Antwort. Sofern uns eine Klärung und Beantwortung innerhalb einer Woche nicht möglich sein sollte, erteilen wir in der Regel eine Eingangsbestätigung oder Zwischennachricht.

IV. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

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

Gmund, Juni 2018