

Sehr geehrte/r Kundin/Kunde,

als Ihre Genossenschaftsbank möchten wir für Sie ein zuverlässiger Partner sein. Unser Ziel ist es, dass Sie sich auf unsere kompetente Beratung ebenso verlassen können wie auf eine schnelle und unbürokratische Abwicklung Ihrer Bankgeschäfte. Besonders wichtig ist uns ein freundlicher und kompetenter Kundenservice. Dafür setzen wir uns persönlich ein!

Sollte es für Sie einmal Grund zur Unzufriedenheit geben, wenden Sie sich bitte an uns.

Unsere Anschrift für Ihre Kundenbeschwerde:

Raiffeisenbank Bad Windsheim eG
Beschwerdemanagement
Bahnhofplatz 1
91438 Bad Windsheim

Wenn Ihre Kundenbeschwerde bei uns eingeht, erfassen wir sie zunächst in einem zentralen System. Dieses ermöglicht es uns, Ihnen jederzeit über den aktuellen Bearbeitungsstand Auskunft zu geben. Anschließend beginnen wir damit, Ihr Anliegen zu bearbeiten. Sollte uns eine Bearbeitung nicht innerhalb von fünf Bankarbeitstagen möglich sein oder unvorhersehbare Wartezeiten während der Bearbeitung entstehen, so erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid. Selbstverständlich ist dieser Service für Sie kostenfrei.

Lässt sich eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung nicht finden besteht für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 0302021-1908, E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Falls Sie noch Fragen haben, wenden Sie sich bitte unter der Telefonnummer 09841/6692-601 an Herrn Ott.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Raiffeisenbank Bad Windsheim eG