

Beschwerdemanagement

Grundsätze der Bankhaus RSA eG

I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen für das 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 die Zufriedenheit unserer Kunden und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Kunden und potentielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Bankhaus RSA eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Bankhaus RSA eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Beschwerden nehmen wir mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich entgegen.

Bankhaus RSA eG
Beschwerdemanagement
Hauptstr. 8
83562 Rechtmehring
Telefon: 08076/9180 0
E-Mail beschwerde@bankhaus-rsa.de

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien/Scans der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen
- Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Nach Eingang der Beschwerde erstellt unsere Beschwerdestelle ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und sendet/mailt dieses dem Beschwerdeführer zu. Kann die Beschwerde fallabschließend innerhalb von zwei Wochen nach Eingang bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer an Stelle der Eingangsbestätigung unsere Antwort zur Beschwerde.

Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Wir streben eine abschließende Bearbeitung innerhalb eines Monats an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.

Auf Nachfrage des Beschwerdeführers wird die Beschwerdestelle unserer Bank schriftlich/elektronisch über das Beschwerdeverfahren bzw. den Sachstand der Beschwerde informieren.

Gibt die Bankhaus RSA eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

Auf die Möglichkeit alternativer Streitbeilegungsverfahren (z.B. Ombudsmann) wird nachfolgend hingewiesen.

Weitere Beschwerdewege:

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

- Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe
(<https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>)
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de
- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin),
Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, www.bafin.de
- Europäische Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (OS-Plattform),
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

III. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

DER VORSTAND

Bankhaus RSA eG