

# Beschwerdemanagement-Grundsätze

## Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden wird für uns großgeschrieben. Um Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern, haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Damit verfolgen wir das Ziel, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden. Damit wollen wir Ihre Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

## Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden, die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank im Grabfeld eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank im Grabfeld eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die nachstehende E-Mail-Adresse gesendet werden:  
[beschwerde@rb-grabfeld.de](mailto:beschwerde@rb-grabfeld.de)

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank im Grabfeld eG  
Beschwerdemanagement  
Raiffeisenstr. 4  
97528 Sulzdorf an der Lederhecke OT Obereßfeld

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes,
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Nachdem Ihr Anliegen eingegangen ist, kümmern wir uns zeitnah um die Bearbeitung und melden uns mit dem Ergebnis bei Ihnen. Sollte es uns nicht möglich sein, Ihr Anliegen direkt zu klären, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Wir setzen uns mit dem geschilderten Sachverhalt objektiv und angemessen auseinander. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Klärung benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation. Mit unserem Antwortschreiben informieren wir Sie über das Ergebnis unserer Untersuchung.

Gibt die Genossenschaftsbank der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an die im Impressum unter "Ombudsmannverfahren" oder "Aufsicht" genannten Institutionen wenden.

## Weitere Hinweise

Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung in Finanzinstrumenten sind von uns der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, zu melden.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

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