

Grundsätze für das Beschwerdemanagement

1. 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 Strücklingen-Idafehn eG verankert. Deren Ziel ist es, Unstimmigkeiten 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. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

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

- 2.1 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.
- 2.2 Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst 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 Strücklingen-Idafehn eG zuständig (Beschwerdestelle und Hauptverantwortlicher Ansprechpartner gemäß § 87 Abs. 1 WpHG). Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank Strücklingen-Idafehn eG
Beschwerdemanagement
Hauptstraße 188
26842 Ostrhauderfehn
E-Mail: info@raiba-idafehn.de

- 2.3 Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
 - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Name, 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.
- 2.4 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. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen.
- 2.5 Gibt die Raiffeisenbank Strücklingen-Idafehn eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

3. Weitere Schlichtungswege

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/service/kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird.

Grundsätze für das Beschwerdemanagement

Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken zu richten.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR)
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Fax: 030 2021-1908
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Fax: 0228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

4. Transparenz, Compliance und Meldung gemäß WpHGMAAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gemäß § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet, der hierüber Vorstand und Compliance zeitnah unterrichtet. 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.

5. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.