

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Bank

Stand: August 2019

1. Relevante Beschwerden

Beschwerde ist jede Äußerung einer Unzufriedenheit, die ein Kunde im Zusammenhang mit der Erbringung

- einer Wertpapier(neben)dienstleistung oder
- einer nach dem KWG oder dem ZAG beaufsichtigten Dienstleistung bzw. eines entsprechenden Geschäfts

an die Bank richtet.

Der Begriff Beschwerde muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf auch keiner bestimmten Form.

Zu Beschwerden zählen auch vorgerichtliche Anwaltsschreiben, ferner auch Beschwerden von Kunden, die diese direkt an die Bank richten.

Für Beschwerden, die sich gegen Handlungen von Verbundunternehmen bzw. Dritte richten, die diese für die Bank erbracht haben, gelten ebenfalls die nachfolgenden Vorgaben. Entsprechendes gilt für Unterlassungen von Verbundunternehmen/Dritten, wenn das Verbundunternehmen/der Dritte für die Bank hätte tätig werden müssen.

Die nachfolgenden Grundsätze gelten für **Beschwerden von Kunden** (unabhängig, ob es sich beispielsweise (rechtlich) um Privatkunden, professionelle Kunden oder geeignete Gegenparteien bzw. Verbraucher oder Unternehmer bzw. (geschäftspolitisch) um Privat- oder Firmenkunden handelt). Sie gelten auch für Beschwerden von **potenziellen Kunden**. Soweit nachfolgend von Kunden gesprochen wird, sind damit auch potentielle Kunden gemeint.

Sofern (berechtigterweise) ein Dritter (gesetzlicher Vertreter, Bevollmächtigter) für den Kunden eine Beschwerde einreicht, gelten die nachfolgenden Ausführungen zu Kunden entsprechend für den Dritten.

2. Beschwerdemanagement vom Eingang der Beschwerde bis zur Information des Kunden über das Ergebnis der Prüfung

Jede Beschwerde ist unverzüglich aufzuzeichnen. Im Einzelnen gilt:

- Alle Beschwerden sind unter agree21VM, Kontaktart „Beschwerde“ im Rahmen des Vorgangs „Beschwerde bearbeiten“ sowie im Rahmen der elektronischen Archivierung zu dokumentieren.

aufzuzeichnen.

Die Beschwerden sind jeweils unverzüglich zu bearbeiten. Im Einzelnen gilt danach Folgendes:

Dem Kunden ist der Eingang seiner Beschwerde unverzüglich schriftlich oder elektronisch zu bestätigen. Die Bestätigung ist durch die elektronische Archivierung aufzubewahren.

Zur notwendigen Information im Falle einer Bestätigung des Eingangs der Beschwerde siehe nachfolgend unter 3.

Der Fachbereich, gegen den sich die Beschwerde richtet, ist um eine Stellungnahme zu bitten. Hierfür ist ihm eine Frist von grundsätzlich maximal 10 Arbeitstagen zu setzen. Der rechtzeitige Eingang der Stellungnahme durch den Fachbereich ist zu überwachen. Der Fachbereich hat die Stellungnahme unter agree21VM, Kontaktart „Beschwerde“ im Rahmen des Vorgangs „Beschwerde bearbeiten“ abzugeben.

Bei der Bearbeitung der Beschwerde ist eine umfassende Sachverhaltsaufklärung und – sofern Verstöße festgestellt werden – Ermittlung ihrer Ursachen anzustreben, um u. a. auch mögliche Defizite bei den organisatorischen Vorkehrungen zur Einhaltung der aufsichtlichen Anforderungen erkennen zu können. Der für die Bearbeitung der Beschwerde zugrunde gelegte Sachverhalt ist soweit wie möglich zu belegen (z. B. anhand von archivierten Dokumenten wie Abrechnungen, Verträge, Formulare o. Ä.).

Eine Beschwerde ist in angemessener Frist, grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach ihrem Eingang abschließend zu beantworten.

Sofern eine Beantwortung der Beschwerde innerhalb der vorstehenden Frist aus Gründen, die die Bank nicht zu vertreten hat, nicht möglich ist, ist der Kunde über die Gründe der Verzögerung zu informieren. Ferner ist dem Kunden im Rahmen dieser Zwischennachricht mitzuteilen, wann die Prüfung durch die Bank voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Die Zwischennachricht erfolgt in Papierform (Postversand) oder – im Falle des Vorliegens einer Vereinbarung zwischen der Bank und ihm – auf einem anderen dauerhaften Datenträger (Fax, Computerfax, ins elektronische Postfach eingestelltes pdf-Dokument, E-Mail). Die Zwischennachricht und die Vereinbarung mit dem Kunden zur Möglichkeit der Nutzung eines anderen dauerhaften Datenträgers sind im Rahmen der elektronischen Archivierung aufzubewahren.

Die abschließende Beantwortung der Beschwerde muss – im Anwendungsbereich des ZAG – in jedem Fall innerhalb von 35 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde erfolgen. Entsprechendes gilt grundsätzlich auch für alle übrigen Beschwerden.

Dem Kunden ist in Papierform (Postversand) oder – im Falle des Vorliegens einer Vereinbarung zwischen der Bank und ihm – auf einem anderen dauerhaften Datenträger (Fax, Computerfax, ins elektronische Postfach eingestelltes pdf-Dokument, E-Mail) zu antworten. Die Antwort ist im Rahmen der elektronischen Archivierung aufzubewahren. Zur Form bzw. dem Ort der Aufbewahrung der Vereinbarung mit dem Kunden zur Möglichkeit der Nutzung eines anderen dauerhaften Datenträgers siehe bereits vorstehend im Zusammenhang mit der Zwischennachricht.

Wird der Beschwerde des Kunden nicht oder nicht vollständig stattgegeben, ist der Kunde im Zusammenhang mit der (abschließenden) Beantwortung der Beschwerde über die Möglichkeit zu informieren, seine Beschwerde an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung weiterleiten oder eine zivilrechtliche Klage einreichen zu können, und zwar in der Form, in der die Antwort erfolgen muss (siehe hierzu vorstehend). Die Information erfolgt jeweils mittels der aktuellen Fassung der „Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung“ (DG VERLAG, Art.-Nr. 196 550). Von jeder Fassung ist jeweils ein Exemplar unter Angabe, ab wann diese Fassung eingesetzt worden ist, in der M.I.S. Datenbank aufzubewahren.

Die Kommunikation mit dem Kunden hat jeweils eindeutig/in klarer und in einfach verständlicher Sprache zu erfolgen.

3. Information über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Dem Kunden sind

- mit der Bestätigung des Eingangs seiner Beschwerde oder
- auf Nachfrage

eine Information über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden nachvollziehbar zur Verfügung zu stellen. Hierfür ist jeweils die aktuelle Fassung der „Information über unser Beschwerdemanagement“ zu verwenden. Zur Form dieser Information wird auf die unter 2. enthaltenen Vorgaben zur Form der Eingangsbestätigung verwiesen. Diese gilt für die vorstehende Information entsprechend.

Zum Erfordernis, mit dem Kunden eindeutig/in klarer und in einfach verständlicher Sprache zu kommunizieren, siehe bereits vorstehend unter 2.

Von jeder Fassung der o. a. Information ist jeweils ein Exemplar unter Angabe, ab wann diese Fassung eingesetzt worden ist, in der M.I.S. Datenbank aufzubewahren.

4. Veröffentlichung über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden

Ferner muss das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden veröffentlicht werden. Hierfür ist die „Information über unser Beschwerdemanagement“ zu verwenden. Die Veröffentlichung erfolgt auf der Website der Bank.

5. Unentgeltlichkeit der Beschwerdebearbeitung

Für die Einreichung der Beschwerde einschließlich ihrer Bearbeitung wird dem Kunden kein gesondertes Entgelt in Rechnung gestellt.

Bearbeitungsvermerk

- Bestätigung (Genehmigung) der Grundsätze zum Beschwerdemanagement durch die Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung hat im August die vorstehenden Grundsätze genehmigt. Diese gelten bis auf Weiteres, d. h. bis durch die Geschäftsleitung eine neue Fassung genehmigt worden ist.

- Information der Mitarbeiter über die bankinternen Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Die Mitarbeiter der Bank wurden im August 2019 über Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Bank per Einstellung in die M.I.S. Datenbank informiert und um sofortige Beachtung gebeten.

Kundeninformation/-Veröffentlichung über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Stand: Juli 2024



meine, deine, unsere ...

Information über unser Beschwerdemanagement

1 Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise.

2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Raiffeisenbank Aresing-Gerolsbach eG
Interne Beschwerdestelle
Bauernstr. 17, 86561 Aresing
Telefon: 08252 8958-21, Telefax: 08252 2430
mvd@rb-arge.de

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

4 Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter www.rb-arge.de/service/online-services/datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.