

## **Grundsätze des Beschwerdemanagements der Raiffeisenbank Floß eG**

(nachstehend Bank genannt)

### **I. Vorwort**

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden, ein faires Miteinander sowie eine vertrauensvolle und langfristige Kundenbindung ist unsere oberste Maxime.

Zur permanenten Überprüfung und Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagements ist es daher für uns wünschenswert, dass Kunden uns gegenüber Kritik offen äußern.

Wir haben eine Beschwerdestelle eingerichtet und neben diesen Grundsätzen weitere organisatorischen Maßnahmen getroffen, um die Bearbeitung von eingehenden Beschwerden nach vorgegebenen Standards zu bearbeiten.

### **II. Ablauf des Beschwerdeverfahrens:**

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. Unsere Beschwerdestelle ist erreichbar unter

Raiffeisenbank Floß eG  
-Beschwerdestelle-  
Luitpoldplatz 5  
92685 Floß

oder per Email

[service@raiba-floss.de](mailto:service@raiba-floss.de) (mit Angabe „an Beschwerdestelle“ im Betreff)

oder

persönlich gegenüber unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Diese nehmen die Beschwerde (mündlich, telefonisch, etc.) auf und leiten diese schriftlich an unsere Beschwerdestelle weiter.

3. Folgende Angaben sind für die Bearbeitung der Beschwerde erforderlich:
  - Name, Adresse und (wünschenswert) Telefonnummer und Mailadresse des Beschwerdeführers;
  - Vorlage einer entsprechenden Vollmacht, falls der Beschwerdeführer und die Person welche die Dienstleistungen der Bank in Anspruch genommen hat, nicht identisch sind (inkl. Angabe, gegenüber wem von Seiten der Bank eine Antwort erfolgen soll);
  - Beschreibung des Sachverhalts (Beschwerdegrund);
  - Anliegen des Beschwerdeführers (Fehlerbehebung, Verbesserung der jeweiligen Dienstleistung);
  - Ggf. Unterlagen in Kopie zur Beurteilung des Sachverhalts;

4. Die Bank kommuniziert im Rahmen des Beschwerdeverfahrens in der Regel in schriftlicher und elektronischer Form, außer der Beschwerdeführer wünscht ausdrücklich eine mündliche bzw. telefonische Antwort.
5. Unmittelbar nach Eingang der Beschwerde erhält der Beschwerdeführer eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde bei der Beschwerdestelle. Sofern die Beschwerde sofort abschließend bearbeitet werden kann, wird in diesem Schreiben dem Beschwerdeführer gleichzeitig das Ergebnis der Bearbeitung mitgeteilt.
6. Mit dem Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde wird der Beschwerdeführer über diese Grundsätze des Beschwerdemanagements informiert. Diese Grundsätze sind auch auf der Homepage unserer Bank und den Pflichtinformationen veröffentlicht.
7. Beschwerden sollen innerhalb von 2 Wochen fallabschließend bearbeitet werden. Unmittelbar anschließend erhält der Beschwerdeführer das Ergebnis mitgeteilt. Sollte die Bearbeitung eine längere Zeit in Anspruch nehmen (Komplexität des Sachverhalts, für die abschließende Bearbeitung ist die Informationseinholung von Dritten z.B. Rechenzentrum etc. erforderlich) erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid(e) über die von der Beschwerdestelle unternommenen Aktivitäten, der Grund der Verzögerung sowie der voraussichtlichen Dauer der abschließenden Bearbeitung.
- 8. Beschwerden bezüglich Kreditkarten unterliegen grundsätzlich einer längeren Bearbeitungszeit. Der Kunde wird hierbei über den aktuellen Sachverhalt informiert, sobald der Bank neue Erkenntnisse vorliegen oder eine Bearbeitung länger als 4 Wochen dauert.**
9. Wird bei einer abschließenden Entscheidung der Bank den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachgekommen, wird die Bank ihren Standpunkt dem Beschwerdeführer eingehend erläutern und den Beschwerdeführer weitere Möglichkeiten zur Aufrechterhaltung der Beschwerde darlegen (Nutzung von alternativen Streitbeilegungsverfahren).
10. Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für den Beschwerdeführer die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (siehe <http://bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Die Beschwerde ist dabei in Textform (Brief, Fax, Mail) zu richten an:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbank -BVR-  
Schellingstr. 4  
10785 Berlin

FAX: 030 2021-1908

Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

**III. Sonstiges**

1. Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung in Finanzinstrumenten sind von uns der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zu melden.
2. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
3. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und hier auf dieser Seite veröffentlicht.

**Der Vorstand**