

# Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Aitrang-Ruderatshofen eG

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht bei uns an oberster Stelle. 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 Ihre Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

## Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden, die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Aitrang-Ruderatshofen eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

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

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an diese E-Mail-Adresse adressiert werden:

[info@raiba-aitrang-rud.de](mailto:info@raiba-aitrang-rud.de)

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank Aitrang-Ruderatshofen eG  
Beschwerdestelle  
Lindenstr. 32  
87648 Aitrang

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)
- Wenn sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Der Beschwerdeführende erhält bei schriftlich oder elektronisch eingereichten Beschwerden eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort, die auch telefonisch oder persönlich erfolgen kann. Ist dies nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid.

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

## Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHG/MAAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird - unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter - unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet, der hierüber Vorstand, Innenrevision 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 binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde.

Unabhängig hiervon erhalten Sie als Kunde von uns eine in der Regel schriftliche Antwort. Sofern uns eine Klärung und Beantwortung innerhalb einer Woche nicht möglich sein sollte, erteilen wir in der Regel eine Eingangsbestätigung oder Zwischennachricht.

### **Sonstiges**

Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert.

Informationen über zuständige Behörden und alternativen Streitbeilegungsverfahren erhalten Sie in unserem Impressum unter

<https://www.raiba-aitrang-rud.de/service/rechtliche-hinweise/impressum.html>

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft, ggf. aktualisiert und an dieser Stelle veröffentlicht.