

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Schrobenhausener Land eG

I. 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.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder, Kunden und potenzielle Kunden, die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Schrobenhausener Land eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Raiffeisenbank Schrobenhausener Land eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

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

beschwerdestelle@rb-sobland.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank Schrobenhausener Land eG

-Beschwerdestelle-

Schrobenhausener Str. 40

86571 Langenmosen

Für mündliche Beschwerden nutzen Sie bitte folgende Telefonnummer:

08433 / 9412 - 0

(3) 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.

(4) Der Beschwerdeführende erhält bei schriftlich oder elektronisch eingereichten Beschwerden eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.

(5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeingangs. Die Bank strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von einem Monat an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid.

(6) Gibt die Raiffeisenbank Schrobenhausener Land eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

(7) Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können sie sich alternativ an die im Impressum unter „Beschwerdestelle“ oder „Aufsicht“ genannten Institutionen wenden, zudem haben Sie die Möglichkeit einer zivilrechtlichen Klage.

(8) Die rechtzeitige Reaktion auf eine Beschwerde ist ein Qualitätsstandard.

- Falls möglich, ist bei vorhandener Kompetenz das Problem sofort zu lösen.
- Auf schriftliche Beschwerden muss innerhalb einer Frist von 5 Tagen reagiert werden.
- Die endgültige Klärung einer Beschwerde sollte einen Zeitraum von 4 Wochen nicht übersteigen.

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, zu melden.

(2) Die Bearbeitung der Beschwerde ist kostenfrei.

(3) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und hier auf dieser Seite veröffentlicht.