



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 (potenziellen) 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 und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir sind bestrebt, Beschwerden möglichst direkt vor Ort, im persönlichen konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies nicht gewünscht oder nicht möglich sein, adressieren Sie Ihre Beschwerde bitte wie folgt:

Raiffeisenbank eG
Beschwerdestelle
Alte Wache 17, 21481 Lauenburg

E-Mail: mail@raibalauenburg.de

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten und ist für den Beschwerdeführer kostenlos.

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

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (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 Raiffeisenbank eG, Alte Wache 17, 21481 Lauenburg wendet, eine Vertretungsbezeichnung dieser Person.

3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Die Beschwerdebearbeitung gliedert sich in drei Phasen:

- Beschwerdeannahme
- Beschwerdeprüfung und -klärung
- Benachrichtigung des Beschwerdeführers

Kann die Beschwerde nicht unmittelbar geklärt werden, erhält der Beschwerdeführer eine schriftliche Eingangsbestätigung und die Information „Information über unser Beschwerdemanagement“.

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.

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird unabhängig vom genutzten Eingangskanal unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. 87 Abs. 1 WpHG gemeldet.

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.raibalauenburg.de.

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitbeilegung und Klageerhebung

- Die Raiffeisenbank eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe „Ombudsman“ teil. Die Beschwerden sind in Textform an die Schlichtungsstelle beim BVR, Schellingstr. 4, 10785 Berlin, E-Mail-Adresse: schlichtung@bvr.de zu richten.
- Der Beschwerdeführer kann eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn einreichen.
- Zudem besteht die Möglichkeit eine zivilrechtliche Klage einzureichen.