

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

1. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden wird für uns groß geschrieben. Wir wollen Ihnen die Möglichkeit geben, Ihre Kritik an uns zu äußern. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Probleme zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden. Damit wollen wir Ihre Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden, die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Bütthard-Gaukönigshofen eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist der Compliance-Beauftragte zuständig. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

E-Mail-Adresse:

posteingang@raiba-buett-gauk.de, Betreff: "Beschwerde"

Postadresse:

Raiffeisenbank Bütthard-Gaukönigshofen eG
Compliance
Raiffeisenplatz 1
97253 Gaukönigshofen

(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 Beschwerdeeingang. Sofern die Bearbeitung länger als 14 Tage dauert, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.

(6) Gibt die Raiffeisenbank Bütthard-Gaukönigshofen eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht oder nicht vollständig statt, so 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 "Aufsicht" genannten Institutionen wenden.

3. Sonstiges

(1) Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen werden der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gemeldet.

(2) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(3) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Website veröffentlicht.

(4) Ergänzend weisen wir Sie auf die Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung hin. Diese Information ist auf unserer Internetseite unter folgendem Pfad ersichtlich:

<https://www.raiba-buett-gauk.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html>

Stand: Dezember 2018