

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Raiffeisenbank Mittelschwaben eG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir nehmen Ihre Beschwerden ernst und haben eine Beschwerdestelle eingerichtet sowie Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Kunden und potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Mittelschwaben betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

2. Beschwerden können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an Ihren persönlichen Berater oder jeden anderen Mitarbeiter der Raiffeisenbank Mittelschwaben eG richten. Alternativ können Sie Beschwerden per E-Mail an info@rb-mittelschwaben.de oder schriftlich an die Beschwerdemanagementstelle senden:

Raiffeisenbank Mittelschwaben eG
Beschwerdestelle
Hauptstr. 8
89297 Roggenburg

Beschwerden werden durch Ihren persönlichen Berater, die zuständige Abteilung oder die Beschwerdestelle bearbeitet.

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, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (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 die Raiffeisenbank Mittelschwaben eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

4. Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

5. Gibt die Raiffeisenbank Mittelschwaben eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

6. Weitere Beschwerdewege:

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an die im Impressum unter "Ombudsmannverfahren" oder "Aufsicht" genannten Institutionen wenden.

III. Sonstiges

1. Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung in Finanzinstrumenten sind von uns der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, zu melden.

2. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

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