

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Raiffeisenbank Ebrachgrund eG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher 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 oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir Ihre Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Ebrachgrund eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen. Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Raiffeisenbank Ebrachgrund eG.

Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Raiffeisenbank Ebrachgrund eG
Beschwerdemanagement
Marktplatz 26
96132 Schlüsselfeld
info@rbk-ebrachgrund.de

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien / Scans der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen
- Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

III. Zeitrahmen nach Eingang der Beschwerde

Nachdem Ihr Anliegen eingegangen ist, kümmern wir uns zeitnah um die Bearbeitung und melden uns mit dem Ergebnis bei Ihnen. Sollte es uns nicht möglich sein, Ihr Anliegen direkt zu klären, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Wir setzen uns mit dem geschilderten Sachverhalt objektiv und angemessen auseinander. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Klärung benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation. Mit unserem Antwortschreiben informieren wir Sie über das Ergebnis unserer Untersuchung und erläutern Ihnen gegebenenfalls, welche Korrekturmaßnahmen wir Ihnen vorschlagen bzw. eingeleitet haben. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht bzw. nicht vollständig statt, erhalten Sie eine verständliche Begründung. Sollten Sie mit dem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an die im Impressum unter „Ombudsmann“ oder „Aufsicht“ genannten Institutionen wenden.

III. Sonstiges

- Alle eingehenden Beschwerden werden registriert. Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung in Finanzinstrumenten sind von uns der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, zu melden.
- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei
- Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

Stand.: Januar 2018