

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden ist uns sehr wichtig. 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 Zufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden, die von den Aktivitäten unserer Bank betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die dazu eingerichtete Beschwerdestelle der Bank. Beschwerden nehmen wir schriftlich, elektronisch oder mündlich entgegen.

Postadresse: Raiffeisenbank Wallgau-Krün eG
Beschwerdestelle
Dorfplatz 7
82499 Wallgau

E-Mail-Adresse: info@raiba-wallgau-kruen.de

Zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. eMail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Ziel der Beschwerde bzw. Formulierung, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerberichtigung, Verbesserung von Dienstleistung, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Sofern Sie sich namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, eine entsprechende Vertretungsberechtigung.

Der Beschwerdeführende erhält eine Empfangsbestätigung. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.

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

Gibt die Bank der Beschwerde nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

- Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbank BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin
- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn
- Europäische Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (OS-Plattform):
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- Verein Versicherungsombudsmann e.V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin
- Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung, Postfach 06 02 22, 10052 Berlin
- Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V., Unter den Linden 42, 10117 Berlin

Sonstiges

Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden im Zusammenhang mit der Anlageberatung in Finanzinstrumenten sind von uns der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), zu melden.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.