

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Oberaudorf eG

I. Vorwort:

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden hat für uns Priorität. Daher ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben hierzu 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. Ziel ist es, dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherzustellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung:

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

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Raiffeisenbank Oberaudorf eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden schreiben Sie bitte an unsere E-Mail-Adresse:

ihre-bank@rb-oberaudorf.de

Schriftliche Beschwerden senden Sie bitte an:

Raiffeisenbank Oberaudorf eG
Beschwerdestelle
Rosenheimer Str. 5
83080 Oberaudorf

(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) Die Raiffeisenbank Oberaudorf eG kümmert sich zeitnah um Ihre Beschwerde.

(5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Die Bank strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von 15 Arbeitstagen an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid.

(6) Gibt die Genossenschaftsbank der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, 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 "Ombudsmann Verfahren" oder "Aufsicht" genannten Institutionen wenden oder eine zivilrechtliche Klage einreichen.

III. Sonstiges:

(1) Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden im 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.

Stand, 22. August 2018