

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Neumarkt-St. Veit - Reischach eG

I. Vorwort:

Reklamationen begreifen wir grundsätzlich als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität. Daher ist es uns wichtig, unseren Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und uns auf Schwachstellen und Verbesserungspotenziale aufmerksam zu machen. Wir haben hierzu eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Damit verfolgen wir das Ziel, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen und im Bedarfsfall Konsequenzen abzuleiten, die nicht nur der Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit im Einzelfall, sondern der nachhaltigen Verbesserung der Zufriedenheit aller Kunden dienen kann.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung:

(1) Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden, die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Neumarkt-St. Veit – Reischach eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

(2) Verantwortlich für die Bearbeitung von Beschwerden in der Raiffeisenbank Neumarkt-St. Veit – Reischach eG ist Herr Zapilko. Als Reklamation bewerten wir jede Form der Unmutsäußerung eines Kunden, die uns zur Kenntnis gebracht wird. Es ist hierbei unerheblich, ob wir die Reklamation mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich übermittelt erhalten.

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

info@rb-nr.de

Schriftliche Beschwerden senden Sie bitte an:

Raiffeisenbank Neumarkt-St. Veit – Reischach eG
z. Hd. Herrn Zapilko
Öttinger Str. 2
84571 Reischach

(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 Neumarkt-St. Veit – Reischach 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 "Ombudsmannverfahren" oder "Aufsicht" genannten Institution wenden.

III. Sonstiges:

(1) Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. 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 auf Aktualität und Wirksamkeit überprüft und hier auf dieser Seite veröffentlicht.