

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank eG, Baunatal

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Daher haben wir eine Beschwerdestelle für Sie eingerichtet, an die Sie Ihre Beschwerde/ Unzufriedenheit richten können. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Um eine hohe Kundenzufriedenheit und langfristige Kundenbindung sicherzustellen, werden die eingegangenen Beschwerden regelmäßig ausgewertet. Dadurch sollen wiederkehrende Fehler und Probleme behoben werden.

I. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Mitglieder und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen und Unternehmen), die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerden einlegen.
- (2) Grundsätzlich obliegt die Entgegennahme und Bearbeitung einer Reklamation demjenigen, der die Reklamation als erstes als solche wahrnimmt.
- (3) Die Beschwerde kann mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich übermittelt werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse vorstand@rbbbaunatal.de verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank eG, Baunatal
Vorstandssekretariat
Europaplatz 1
34225 Baunatal

- (4) Folgende Angaben werden zur grundsätzlichen Bearbeitung der Beschwerde benötigt:
 - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse,
 - Schilderung des Sachverhaltes,
 - Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebungen, 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 eG, Baunatal, wendet, einen Nachweis der Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (5) Die Beschwerde wird unverzüglich in unserem elektronischen Beschwerderegister erfasst und an die Beschwerdemanagementfunktion weitergeleitet.
- (6) Der Beschwerdeführer erhält unverzüglich eine Eingangsbestätigung. Sofern die Beschwerde sofort gelöst werden kann, erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine abschließende Antwort.

- (7) Innerhalb eines angemessenen Zeitraums sollte die Beschwerde erledigt sein. Der Beschwerdeführer erhält nach Abschluss eine schriftliche Antwort. Kann innerhalb der Frist kein Fallabschluss erreicht werden, wird der Beschwerdeführer über die Gründe der Verzögerung sowie das voraussichtliche Erledigungsdatum mit Zwischenbescheid informiert.
- (8) Gibt die Raiffeisenbank eG, Baunatal, der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine eingehende Erläuterung der Ablehnung. Zur Aufrechterhaltung der Beschwerde hat der Beschwerdeführer die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann des BVR zu wenden.

nachstehend die Kontaktdaten:

Kundenbeschwerdestelle beim
Bundesverband der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR
Schellingstrasse 4
10785 Berlin
Telefon (030) 2021 1639
Telefax (0 30) 2021 1908
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

II. Compliance und Meldungen gem. WpHGMAAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet. Nach Erhalt erfolgt dann eine ebenfalls unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen.

III. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.