

Beschwerdemanagement-Grundsätze

1. Philosophie

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Deshalb steht die Qualität unserer Beratungen und Service-Dienstleistungen im Vordergrund unseres Handelns. Sollten Sie jedoch mit bestimmten Leistungen nicht zufrieden sein, haben wir dazu eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Beschwerden sicherzustellen.

Wir sind bestrebt, uns stetig zu verbessern. Dazu bedanken wir uns für Ihre konstruktive Kritik aber auch für Lob und Empfehlungen, welche wir sehr ernst nehmen.

Sie signalisieren durch Ihre Anregungen Ihr Interesse an unserer Bank und liefern uns damit wichtige Hinweise zur Weiterentwicklung unserer Qualitätsstandards.

2. Vorgehensweise

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Raiffeisenbank am Kulm eG.

Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Bank richten:

Raiffeisenbank am Kulm eG

Hauptstelle	Zweigstelle
Bahnhofstr. 13	Vorstadt 2
95469 Speichersdorf	95514 Neustadt am Kulm

Tel.: 09275/987-0

E-Mail: beschwerdestelle@rb-am-kulm.de

3. Benötigte Angaben

Zur Bearbeitung Ihres Anliegens benötigen wir die folgenden Angaben:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer und wenn vorhanden Ihre E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes mit Angabe des Zeitpunktes des Auftretens
- Beschreibung, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien von notwendigen Unterlagen, welche zum Verständnis des Vorganges beitragen (sofern vorhanden)

4. Ablauf

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.

Betrifft Ihre Beschwerde das Wertpapiergeschäft prüfen wir zunächst, ob diese bei der BaFin angezeigt werden muss. Sofern dies der Fall ist, erfolgt zusätzlich die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde.

5. Weitere Informationen

Alternativ können Sie sich an folgende Institutionen wenden:

- Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
BVR
Sellingstr. 4
10785 Berlin
E-Mail: info@bvr.de
- Bundesanstalt für die Finanzdienstleistungsaufsicht
BaFin
Graurheindorfer Str. 108
53117 Bonn
E-Mail: poststelle@bafin.de
- Europäische Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (OS-Plattform):
Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform erreichen Sie über den Link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite www.rb-am-kulm.de veröffentlicht.

Raiffeisenbank am Kulm eG

Stand: Juni 2018