

Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank eG Leezen

I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu geben. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Mitglieder und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen, Unternehmen), die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank eG Leezen verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden können an folgende E-Mail-Adresse übermittelt werden:

info@rbleezen.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank eG
Beschwerdemanagement
Hamburger Str. 30
23816 Leezen

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Raiffeisenbank eG Leezen wendet, benötigen wir eine entsprechende Vollmacht.

(4) Der Beschwerdeführende erhält zeitnah eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 20 Tagen nach Beschwerdeeingang. Ist dies nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen.

(5) Gibt die Raiffeisenbank eG Leezen der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. Weitere Möglichkeiten der Beilegung von Streitigkeiten

(1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Finanzgruppe

Die Raiffeisenbank eG Leezen nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Raiffeisenbank eG Leezen besteht für Privatkunden sowie Firmenkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volks- und Raiffeisenbanken BVR zu richten.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin

(2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

(3) Europäische Kommission

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sogenannte OSPlattform. Die Beschwerdeführung ist online unter folgendem Link möglich:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

IV. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

(3) Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Beschwerdemanagement zu finden.