

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Wesermarsch-Süd eG

I. Präambel

Für die Raiffeisenbank Wesermarsch-Süd eG steht die Zufriedenheit ihrer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, dass Sie die Möglichkeit haben, Kritik und Anregungen zu äußern. Grundsätzlich verstehen wir Reklamationen als Ansporn zur Verbesserung unserer Service- und Beratungsqualität. Wir haben eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Wir sehen eingegangene Beschwerden als Chance, Schlussfolgerungen und mögliche Handlungserfordernisse für das gesamte Unternehmen abzuleiten. Unser Ziel ist es eine hohe Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden sicherzustellen und damit die Basis für eine langfristige und erfolgreiche Kundenbeziehung zu schaffen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potenzielle Mitglieder und Kunden, die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Wesermarsch-Süd eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Wesermarsch-Süd eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl schriftlich als auch elektronisch, mündlich oder fernmündlich an uns gerichtet werden. Sie als Kunde entscheiden, welchen Weg Sie wählen möchten. Alle eingehenden Beschwerden, auch soweit sie unseren Mitarbeitern mündlich zur Niederschrift vorgetragen werden, werden vom entgegennehmenden Mitarbeiter unverzüglich an das Beschwerdemanagement weitergeleitet.

Elektronisch zu übermittelnde Beschwerden können an die nachstehende E-Mail-Adresse gesendet werden:

info@rbws.de

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an:

Raiffeisenbank Wesermarsch Süd eG
-Beschwerdemanagement-
Weserstraße 60
26919 Brake

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir von Ihnen folgende Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)



- Beschreibung des Sachverhalts
 - 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 Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
 - Sofern Sie sich namens und im Auftrag einer anderen Person an die Raiffeisenbank Wesermarsch-Süd eG wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung/einen Zwischenbescheid innerhalb von 3 Werktagen. Eine abschließende Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang.
- (5) Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (6) Gibt die Raiffeisenbank Wesermarsch-Süd eG der Beschwerde nicht vollständig statt, so erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. Alternative Streitbeilegungsverfahren

- (1) Die Raiffeisenbank Wesermarsch-Süd eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Raiffeisenbank Wesermarsch-Süd eG besteht daher für Privatkunden und Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an folgende Adresse zu richten:

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken -
BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Fax: 030-20211908
E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Näheres regelt die "Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird.

- (2) Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit. Hier besteht für Verbraucher die Möglichkeit, Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich beizulegen.
- (3) Zusätzlich besteht die Möglichkeit, etwaige Ansprüche gegen die Raiffeisenbank Wesermarsch-Süd eG gerichtlich geltend zu machen.



IV. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Raiffeisenbank Wesermarsch-Süd eG veröffentlicht.

Wir hoffen, Ihnen mit den vorliegenden Grundsätzen einen Überblick zum Stellenwert von Beschwerden in der Raiffeisenbank Wesermarsch Süd eG und dem Prozess ihrer Bearbeitung gegeben zu haben. Bitte nutzen Sie die dargestellten Möglichkeiten im Bedarfsfall. Denn wir wollen stetig besser werden und mit Ihnen gemeinsam erfolgreich sein.

Ihre
Raiffeisenbank Wesermarsch Süd eG