

Information zum Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Aidlingen eG

Präambel

Wir haben den Anspruch, unsere Mitglieder und Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

1. Definition und Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Als Beschwerde sehen wir jede Äußerung der Unzufriedenheit bzw. des Unmuts unserer Mitglieder und Kunden bzw. potentieller Mitglieder und Kunden (Beschwerdeführer) an unser Haus im Zusammenhang mit der Erbringung unserer Leistungen. Es ist hierbei unerheblich, ob wir die Beschwerde mündlich, elektronisch oder schriftlich übermittelt erhalten. Unsere Mitglieder und Kunden entscheiden, auf welchem Kommunikationsweg sie ihre Beschwerden an uns richten.

Unsere Mitglieder und Kunden können uns wie folgt erreichen:

- Persönlich gegenüber unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Telefonisch: 07034 / 9341-0
- Per Fax: 07034 / 62589
- Über die Mitteilungsfunktion im eBanking (Betreff „Beschwerde“)
- Per Mail: info@ihrziel.de.de (mit Angabe „an Beschwerdestelle“ im Betreff)
- Per Post an: Raiffeisenbank Aidlingen eG
Beschwerdestelle
Hauptstr. 8
71134 Aidlingen

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben des Beschwerdeführers:

- Vollständige Kontaktdaten
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (soweit möglich)

Alle eingereichten Beschwerden werden umgehend an unsere interne Beschwerdestelle weitergeleitet und von dort, soweit sie nicht bereits unmittelbar durch den Kundenberater gelöst werden konnten, zentral bearbeitet.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter, wie beispielsweise unseren externen Dienstleistern, ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Bankarbeitstagen ab Eingang der Beschwerde an. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen dann mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

In der Regel kommunizieren wir im Rahmen der Beschwerdebearbeitung schriftlich oder elektronisch, es sei denn, der Beschwerdeführer wünscht ausdrücklich eine mündliche Antwort.

2. Transparenz, Compliance und Meldungen gem. WpHG/MaAnzV

Bei jeder das Wertpapiergeschäft betreffenden Reklamation wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – der Verantwortliche gem. § 87 Abs. 1 WpHG in die Beschwerdebearbeitung mit einbezogen. Es erfolgt dann eine ebenfalls unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigespflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde.

3. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf unserer Internetseite (<http://www.ihrziel.de>) unter den Datenschutzhinweisen. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

4. Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtlichen Klage

Die Raiffeisenbank Aidlingen eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen.

Internet: <http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>

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 in Textform (z. B. mittels Brief, Fax oder E-Mail) zu richten an:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der
Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken -BVR-
Schellingstr. 4
10785 Berlin
FAX: 030 / 2021-1908
Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Leistung aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts, besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich.

Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn.

Zudem besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird diese Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

5. Sonstiges

Die Unterlagen zur Beschwerde werden vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Vorgaben mindestens fünf Jahre aufbewahrt. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.