

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Ihre Zufriedenheit ist unser Anspruch

Ausgezeichneter Service ist für die Raiffeisenbank Voreifel eG selbstverständlich. Die Qualität sämtlicher Dienstleistungen wird deshalb kontinuierlich überprüft und verbessert. Ob Baufinanzierung, Altersvorsorge oder auch "nur" das Geldabheben am SB-Automaten:

Ganz egal, welches Anliegen Sie haben - wir setzen alles daran, dass es zu Ihrer vollsten Zufriedenheit erledigt wird!

Unser Qualitätsmanagement

Kritik und Anregungen sind Chancen zur Weiterentwicklung. Ihre Meinung ist uns wichtig - deshalb bitten wir Sie uns diese mitzuteilen.

Drei gute Gründe für Ihre Meinung

- Falls Sie mit unseren Leistungen nicht zufrieden sind, garantieren wir Ihnen, dass Ihr Anliegen von unserem Qualitätsmanagement schnell bearbeitet und geklärt wird.
- Durch Ihre Anregungen werden potentielle Schwachstellen aufgedeckt und Verbesserungen erarbeitet.
- Wir erfahren mehr über Ihre Wünsche und Bedürfnisse.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung (nach Art. 26 Abs. 1 DelVO (EU) 2017/565)

(1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Mitglieder und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen, Unternehmen), die von den Aktivitäten unseres Hauses 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 Voreifel eG zuständig (Beschwerdestelle und Hauptverantwortlicher Ansprechpartner gemäß § 87 Abs. 1 WpHG). Beschwerden können sowohl elektronisch (Online-Formular oder E-Mail) als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an folgende E-Mail-Adresse geschickt werden: wolfgang.schloesser@rb-voreifel.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank Voreifel eG
Beschwerdemanagement
Hauptstraße 36-46
53359 Rheinbach



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

- 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 möchte (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 Voreifel eG wendet, benötigen wir eine entsprechende Vertretungsberechtigung.

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

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

Weitere Beschwerdewege:

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

Ombudsmann:

Die Raiffeisenbank Voreifel eG nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Raiffeisenbank Voreifel eG 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 in Textform zum Beispiel mittels Brief, Fax oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten.

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

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
E-Mail: poststelle@bafin.de

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/>

III. Transparenz, Compliance und Meldung gemäß WpHG/MAAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird - unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter - unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gemäß § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet. Der Compliance-Beauftragte wird stets eng eingebunden.

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 nach Eingang der Beschwerde. Unabhängig hiervon erhalten Sie als Kunde von uns eine in der Regel schriftliche Antwort. Sofern uns eine Klärung und Beantwortung zeitnah nicht möglich sein sollte, erteilen wir in der Regel eine Eingangsbestätigung oder Zwischennachricht.

IV. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 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 unter <https://www.rb-voreifel.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweise-zur-website.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

V. Sonstiges

- (1) Alle Beschwerden werden elektronisch registriert.
- (2) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (3) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Raiffeisenbank Voreifel eG veröffentlicht.

Stand: 04/2019