

Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Südhardt eG - Kundeninformation

I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Dies bedingt auch einen ehrlichen und partnerschaftlichen Umgang mit Ihnen. Es ist uns daher wichtig, unseren Mitgliedern und Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge anzubringen. Wir haben bereits seit Jahren eine entsprechende Philosophie in der Raiffeisenbank Südhardt eG verankert, deren Ziel es ist, Unstimmigkeiten regional und vor Ort, möglichst im Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu klären. Hierzu haben wir 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 und uns auch auf diesem Wege weiter zu entwickeln und zu verbessern. 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 oder Unternehmen), die von den Aktivitäten unseres Institutes berührt werden, können Beschwerde einlegen. Als Beschwerde sehen wir jede Äußerung der Unzufriedenheit an.

(2) Es ist unsere Philosophie, Beschwerden möglichst regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form. Sie kann sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich und auch über unseren Internetauftritt an uns gerichtet werden.

Elektronische Beschwerden können an die E-Mail-Adresse info@raiba-suedhardt.de übermittelt werden. Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an

Raiffeisenbank Südhardt eG
Bereichsleiter Prozessmanagement
Hauptstraße 47
76448 Durmersheim

(3) Für die Bearbeitung von Beschwerden benötigen wir folgende Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit).
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Jede Beschwerde wird unverzüglich in das Beschwerdeerfassungssystem der Bank aufgenommen und über dieses einem vordefinierten strukturierten Ablauf zugeführt. Im Zuge der Bearbeitung wird die Beschwerde umfassend analysiert, bewertet und anschließend beantwortet. Bei der Bewertung erfolgt stets eine "wohlwollende" Prüfung durch einen kompetenten Entscheidungsträger. Die Beantwortung erfolgt grundsätzlich innerhalb von 15 Arbeitstagen. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid unter Angabe der Gründe für die Verzögerung sowie dem voraussichtlichen Abschluss der Beschwerdebearbeitung. Jede Beschwerde wird qualitätsgeprüft. D.h. ob die Beschwerde objektiv und angemessen untersucht wurde und ob mögliche Interessenskonflikte identifiziert und eine Beeinträchtigung durch diese vermieden wurde. Darüber hinaus wird überprüft, ob strategische, organisatorische Veränderungen oder personelle Maßnahmen erforderlich sind. Der Vorstand der Bank wird jährlich in Form eines zusammengefassten Reports über die eingegangenen Beschwerden informiert.

III. 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 auf unserer Internetseite www.raiba-suedhardt.de unter der Rubrik Datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

IV. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

(1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

Die Raiffeisenbank Südhardt eG nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten besteht 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.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Fax: 030 2021 - 1908
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

(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 OS-Plattform. Die Beschwerdeführung ist Online unter folgendem Link möglich:

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

(4) Darüber hinaus besteht die Möglichkeit eine zivilrechtliche Klage gegen die Raiffeisenbank Südhardt eG einzureichen.

IV. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

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

Stand: Februar 2019