

Merkblatt Kundenbeschwerdeprozess

Sehr geehrte Kunden,

unser oberstes Ziel ist es, Ihnen Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihre Bedürfnisse und die von Ihnen erwarteten Standards erfüllen. Falls Sie dennoch eine Beschwerde an uns richten möchten, folgt unser Dialog mit Ihnen einfachen Schritten, damit Sie zeitnah und transparent von uns Antwort erhalten.

1. So erreichen Sie uns

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde über folgende Wege an uns wenden:

- Ihr persönlicher Kundenbetreuer wird als Ihr direkter Ansprechpartner allen Fragen, Bedenken oder Beschwerden nachgehen, die Sie bei Ihren regelmäßigen Gesprächen äußern.
- Alternativ können Sie sich natürlich auch per E-Mail, FAX, Telefon oder Post an Ihren Kundenbetreuer wenden.
- Oder Sie wenden sich per E-Mail, FAX, Telefon oder Post direkt an die Zentrale Beschwerdestelle der Raiffeisenbank Südl. Bayerischer Wald eG

Raiffeisenbank Südl. Bayerischer Wald eG
Zentrale Beschwerdestelle - Max Philipp
Marktplatz 4, 94051 Hauzenberg
E-Mail: max.philipp@rbsbw.de
Tel.-Nr.: 08586/9625-34
FAX-Nr.:08586/3119

2. Diese Informationen benötigen wir von Ihnen

Damit wir Ihre Beschwerde prüfen und möglichst zeitnah und transparent beantworten können, bitten wir um folgende Informationen:

- Zeitpunkt, an dem der Fehler oder das Fehlverhalten aufgetreten ist,
- Konto, Produkt und Serviceleistung, auf die sich Ihre Beschwerde bezieht,
- Beschreibung des Anliegens, und wie Sie als Kunde davon betroffen sind.

Liegen Ihnen nicht alle Informationen vor, beschreiben Sie bitte die Sachlage so genau wie möglich.

3. Das können Sie erwarten

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

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 ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen 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 mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

4. So antworten wir Ihnen

Sie erhalten unser Antwortschreiben mit den Einzelheiten und dem Ergebnis unserer Untersuchung. Gegebenenfalls werden wir Ihnen ausführlich erläutern, welche Korrekturmaßnahmen wir Ihnen vorschlagen. Das Ergebnis besprechen wir auch gerne persönlich mit Ihnen.

5. Manchmal braucht es einen Dritten

Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben immer die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an eine andere Stelle zu wenden.

Die Bank 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 (<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, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 0302021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

6. Hinweis zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach dem datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf unserer Homepage www.rbsbw.de unter der Rubrik Datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Ihre

**Raiffeisenbank Südl.
Bayerischer Wald eG**