



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

Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde. Können wir Ihre Beschwerde nicht direkt lösen, bestätigen wir Ihnen den Eingang und teilen Ihnen die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.



4. Das tun wir für Sie

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt ernsthaft auseinander. Hierzu nehmen wir alle notwendigen Recherchen vor. Sollten wir daher etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

5. 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.

6. 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.

Ihre

Raiffeisenbank Südl.
Bayerischer Wald eG