

Beschwerdegrundsätze der Raiffeisenbank Main-Spessart eG

I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden ist uns sehr wichtig. Deshalb möchten wir Ihnen die Möglichkeit bieten, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu geben. Wir freuen uns aber natürlich auch über Ideen und positives Feedback. Extra für Ihre Anliegen haben wir eine Stelle im Bereich Qualitätsmanagement geschaffen. Ziel davon ist es, Ihr Feedback zeitnah und angemessen zu bearbeiten. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet um Probleme oder Fehler zu lösen. So möchten wir uns dauerhaft verbessern und eine hohe Kundenzufriedenheit schaffen.

II. Verfahren des Beschwerdemanagements

1. Ihre Meinung ist uns wichtig – deshalb freuen wir uns über jedes Lob und jede Kritik von unseren Mitgliedern, Kundinnen und Kunden sowie Interessenten, die mit uns in Kontakt treten oder treten wollen.
2. Für die Bearbeitung von Beschwerden bzw. Feedback ist das Qualitätsmanagement der Raiffeisenbank Main-Spessart eG verantwortlich. Ihr Feedback können Sie sowohl schriftlich, elektronisch als auch mündlich an die Raiffeisenbank Main-Spessart eG richten.

Über unser Online-Formular können Sie den elektronischen Weg nutzen: <https://www.raiba-msp.de/lobundkritik>. Gerne können Sie uns auch eine E-Mail an kundenzufriedenheit@raiba-msp.de schicken.

Schriftlich wenden Sie sich bitte an:
Raiffeisenbank Main-Spessart eG
Beschwerdemanagement
Rechtenbacher Str. 11
97816 Lohr a. Main

Möchten Sie Ihr Feedback direkt abgeben stehen Ihnen unsere Berater und Servicemitarbeiter in den Geschäftsstellen sowie unser KundenServiceTeam unter 09352 858-0 gerne zur Verfügung.

3. Für die Bearbeitung von Feedback/Beschwerden benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:
 - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer und ggf. E-Mail Adresse)
 - Eine detaillierte Beschreibung des Sachverhaltes
 - Eine Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z. B. Verbesserung einer Dienstleistung, Klärung einer Meinungsverschiedenheit, Fehlerbehebung, etc.)
 - Ggf. zum Verständnis Kopien der notwendigen Unterlagen
 - Sofern der Beschwerdeführende im Auftrag einer anderen Person handelt, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Unser Ziel ist es, Ihre Beschwerde/Ihr Feedback innerhalb von 3 Arbeitstagen abschließend zu beantworten. Je nach Komplexität kann dies aber gegebenenfalls etwas länger dauern. In diesem Fall erhalten Sie von uns eine Zwischeninformation, welche die Gründe der Verzögerung angibt. In jedem Fall wird die Beantwortung innerhalb einer angemessenen Frist (z. B. innerhalb von maximal 35 Arbeitstagen in Bezug auf Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer) erfolgen.

III. Weitere Möglichkeiten Beschwerde einzureichen

1. Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe
Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Raiffeisenbank Main-Spessart eG besteht für Privat- als auch 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. Richten Sie Ihre Beschwerde an:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband
der Deutschen Volks- und Raiffeisenbanken BVR
Postfach 30 92 63, 10760 Berlin

Die Kundenbeschwerdestelle prüft die Zulässigkeit der Beschwerde und leitet sie an uns weiter, um unsere Stellungnahme einzuholen. Der Ombudsmann unterbreitet auf der Grundlage der eingereichten Unterlagen, der Stellungnahme beider Kontrahenten sowie der gesetzlichen Bestimmungen einen Schlichtungsvorschlag. Dieser ist allerdings für beide Parteien nicht bindend.

2. Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmern im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform wurde von der EU-Kommission eingerichtet und ist seit dem 15. Februar 2016 über den folgenden Link zugänglich: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>
3. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) 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 auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.
4. Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

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 auf unserer Homepage.

V. Sonstiges

1. Die Bearbeitung von Feedback/Beschwerden ist kostenfrei.
2. Die vorliegenden Grundsätze werden regelmäßig überprüft.