

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Raiffeisenbank Wittelsbacher Land eG

Fassung: November 2021

I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden wird für uns großgeschrieben. Um Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern, haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Damit verfolgen wir das Ziel, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden. Damit wollen wir Ihre Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden, die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Wittelsbacher Land eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle. Beschwerden können sowohl elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

beschwerde@rb-wila.de adressiert werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank Wittelsbacher Land eG
Beschwerdestelle
Münchener Strasse 11
86415 Mering

Bei mündlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an einen unserer Mitarbeiter bzw. kann diese Beschwerde auch telefonisch unter 08233/388-0 an uns übermittelt werden.

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Name, Adresse, Telefonnummer, Mail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (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 uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende erhält bei schriftlich oder elektronisch eingereichten Beschwerden eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.

(5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeingangs. Die Bank strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von einem Monat an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid.

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

(7) Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Homepage www.rb-wila.de, in der im Impressum genannten Institution zur Bankenaufsicht oder beim Ombudsmannverfahren erhalten.

(8) Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikel 13, 14 und 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 www.rb-wila.de „Datenschutz“. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

III. Sonstiges

(1) Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung in Finanzinstrumenten sind von uns der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, zu melden.

(2) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(3) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und liegen in unseren Geschäftsstellen aus. Zusätzlich werden diese Grundsätze auf unserer Internetseite veröffentlicht.