



I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher seit Jahren eine entsprechende Philosophie in der Raiffeisenbank eG verankert. Deren Ziel ist es, Unstimmigkeiten regional und vor Ort, möglichst im Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu klären. Wir haben daneben eine Beschwerdestelle eingerichtet und 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. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Personenkreis

Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Mitglieder und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen, Unternehmen), die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.

III. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank eG zuständig.

Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. telefonisch oder mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an folgende E-Mail-Adresse geschickt werden:

info@Raiffeisenbank-Bargteheide.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank eG
Beschwerdemanagement
Rathausstraße 32
22941 Bargteheide
Fax: 04532/2711-11

Für telefonische Beschwerden nutzen Sie bitte die Telefonnummer: 04532/2711-0

(2) Für die zeitnahe Prüfung und Beantwortung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Konto Nummer),
- Beschreibung des Sachverhaltes,



- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit),
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden),
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Raiffeisenbank eG, Bargteheide wendet, benötigen wir eine entsprechende Vollmacht.

(3) Der Beschwerdeführende erhält zeitnah eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Die Beantwortung erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde unverzüglich, spätestens aber innerhalb von drei Wochen nach Beschwerdeeingang.

Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende umgehend eine Antwort und entsprechend keine Eingangsbestätigung.

Können wir ausnahmsweise eine Beschwerde nicht innerhalb der vorgenannten Frist beantworten, erhält der Beschwerdeführende eine Information hierüber sowie über die Gründe der Verzögerung und soweit möglich die voraussichtliche Bearbeitungsdauer (Zwischenbericht).

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

IV. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

(1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

Die Raiffeisenbank eG, Bargteheide nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Raiffeisenbank eG, Bargteheide besteht für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden (<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 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 Adresse: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Grundsätze des Beschwerdemanagements der Raiffeisenbank eG, Bargteheide



(2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c BGB, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum BGB, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes), besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Auch die Verfahrensordnung ist dort erhältlich. Die Adresse lautet:

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>.

IV. Transparenz, Compliance und Meldung gemäß WpHG/MAAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird - unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenem Mitarbeiter - unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gemäß § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet, der hierüber den Vorstand, die Koordinatorin Interne Revision und die Compliance-Beauftragte zeitnah unterrichtet.

Nach Erhalt erfolgt eine unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde. Unabhängig hiervon erhalten Sie als Kunde von uns eine in der Regel schriftliche Antwort. Sofern uns eine Klärung und Beantwortung zeitnah nicht möglich sein sollte, erteilen wir in der Regel eine Eingangsbestätigung oder eine Zwischennachricht.

V. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

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

(3) Wünschen Sie Auskünfte über den aktuellen Stand Ihrer Beschwerde senden Sie eine E-Mail an: info@raiffeisenbank-bargteheide.de oder lassen Sie sich telefonisch mit dem Beschwerdemanagement verbinden: 04532/2711-0