



Raiffeisenbank Arnstorf

Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Arnstorf eG

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.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

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

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

[beschwerdemanagement@rb-arnstorf.de]

adressiert werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank Arnstorf eG
Beschwerdestelle
Oberer Markt 21
94424 Arnstorf

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

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- 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 Beschwerdeeingangs. 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 Genossenschaftsbank der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

(7) Weitere Beschwerdewege:

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an die im Impressum unter "Beschwerdestelle" oder "Aufsicht" genannten Institutionen wenden.

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 hier auf dieser Seite veröffentlicht.

IV. Ansprechpartnerin gem § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG

Ansprechpartnerin für das zentrale Beschwerdemanagement in der Raiffeisenbank Arnstorf eG ist Frau Petra Ressel. § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG verpflichtet Wertpapierdienstleistungsunternehmen zur Einrichtung eines ordnungsgemäßen Beschwerdemanagements. Konkret wird verlangt, dass wirksame und transparente Verfahren für eine angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden durch Privatkunden vorgehalten werden. Ferner sind jede Beschwerde und die zu ihrer Abhilfe getroffene Maßnahme zu dokumentieren. Hierfür trägt Frau Ressel, an die sie sich jederzeit gerne wenden können, Sorge. Unser übergeordnetes Ziel ist dabei stets, die Kundenzufriedenheit in sachlicher, höflicher und zuvorkommender Weise wiederherzustellen. Wir nehmen jede Reklamation ernst, denn sie beinhaltet für uns Chancen, unser tägliches Handeln erneut zu prüfen und ggf. im Falle einer berechtigten Reklamation zu ändern.

V. Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHGMAAnzV

Jede, das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenem Mitarbeiter – unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 WpHG gemeldet, der hierüber Vorstand, Innenrevision und Compliance WpHG zeitnah unterrichtet. Nach Erhalt erfolgt dann eine ebenfalls 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. Unabhängig hiervon erhalten Sie als Kunde eine schriftliche Antwort von uns. Sofern uns eine Klärung und Beantwortung innerhalb eines Monats nicht möglich sein sollte, erteilen wir in der Regel eine Eingangsbestätigung oder einen Zwischenbescheid.

VI. Bestätigungsvermerk

Diese Grundsätze zum Beschwerdemanagement wurden vom Vorstand in seiner Sitzung vom 29.10.2018 bestätigt. Sie werden alljährlich wiederkehrend mit Blick auf Aktualität und Wirksamkeit überprüft.

Rechtsquellen

WpHG: § 33 Abs. 1 Satz 2 Nr. 4 und § 34 Abs. 1 Satz 4

WpHGMAAnzV: §§ 8 ff.