

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Raiffeisenbank Mecklenburger Seenplatte eG

Stand: November 2018

I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns als Genossenschaftsbank an erster Stelle. Deshalb ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu geben. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden von uns ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Mit den vorliegenden Grundsätzen geben wir Ihnen einen Überblick über das Verfahren zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Mitglieder und (potenzielle) Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Mecklenburger Seenplatte eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Als Beschwerde verstehen wir jede Äußerung der Unzufriedenheit, die an unsere Bank im Zusammenhang mit unserer Geschäftstätigkeit gerichtet wird. Der Begriff „Beschwerde“ muss dabei nicht zwingend verwandt werden.
- (3) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist unsere zentrale Beschwerdestelle verantwortlich. Beschwerden bedürfen keiner bestimmten Form; sie können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Raiffeisenbank Mecklenburger Seenplatte eG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an nachfolgende E-Mail-Adresse

info@raiba-seenplatte.de

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an die:

Raiffeisenbank
Mecklenburger Seenplatte eG
Kietzstraße 10
17192 Waren/Müritz
Fax-Nr.: 03991/178 111

Mündliche Beschwerden nehmen unsere Mitarbeiter in den Filialen auf und leiten diese zur Prüfung und abschließenden Bearbeitung an die Beschwerdestelle weiter.

- (4) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:
 - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - konkrete 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 etc.);

- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
 - sofern Sie als Beschwerdeführer sich namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (5) Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie als Beschwerdeführer grundsätzlich eine Eingangsbestätigung, sofern die Klärung des Sachverhaltes nicht unmittelbar erfolgen kann. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhalten Sie anstelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort. Die Beantwortung von Beschwerden erfolgt je nach Komplexität im Regelfall innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Beschwerdeeingang. Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer werden nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantwortet.
- (8) Gibt die Raiffeisenbank Mecklenburger Seenplatte eG Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie als Beschwerdeführer hierfür eine verständliche Begründung.

III. Weitere Möglichkeiten zur Beilegung von Streitigkeiten

Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sind Sie mit der Beschwerdelösung durch uns nicht zufrieden, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Beschwerde an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung weiterzuleiten.

(1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

Die Raiffeisenbank Mecklenburger Seenplatte eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Raiffeisenbank Mecklenburger Seenplatte eG besteht daher für Privatkunden und Firmenkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann der genossenschaftlichen 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: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

(2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Ferner haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, sofern Ihre Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

(3) Europäische Kommission

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit. Die Beschwerde ist online unter folgendem Link möglich:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

IV. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf angepasst.
- (3) Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen zu finden.