

## Beschwerdemanagementgrundsätze der Raiffeisenbank Bühlertal eG

Stand: 02.01.2023

### 1. Vorwort

Als regionale Genossenschaftsbank steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Wir legen großen Wert auf eine kundenorientierte und bedarfsgerechte Beratung sowie auf eine hohe Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Services. Dennoch kann es mal vorkommen, dass wir Ihren Erwartungen nicht immer vollständig entsprechen. In diesem Fall ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Ihre Kritik äußern zu können. Wir nehmen jede Anregung und jede Beschwerde sehr ernst und sehen diese als Chance, uns kontinuierlich verbessern zu können.

Um schnell gemeinsam zu einer Klärung Ihres Anliegens zu kommen, weisen die nachfolgend aufgeführten Informationen darauf hin, wie Sie am besten weiter vorgehen.

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und die Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

### 2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- a) Alle von den Geschäftsaktivitäten der Raiffeisenbank Bühlertal eG berührten Kunden und Mitglieder können Beschwerde einlegen. Im Folgenden werden Sie als Beschwerdeführer bezeichnet.
- b) Ihre Beschwerden reichen Sie bitte bei der nachfolgend aufgeführten Stelle persönlich, mündlich, schriftlich oder auch in Textform per E-Mail ein:

Raiffeisenbank Bühlertal eG  
Beschwerdemanagement  
Eschenauer Str. 5  
74541 Vellberg

Telefon: 07907 / 97300 – 59  
E-Mail: [julia.stegmeyer@raiba-buehlertal.de](mailto:julia.stegmeyer@raiba-buehlertal.de)

Eine persönliche Beschwerdeerteilung darf selbstverständlich auch auf einer unserer weiteren Geschäftsstellen erfolgen.

- c) Um Ihr Anliegen schnellstmöglich bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben:
- Ihre Kontaktdaten (Name, Adresse, ggf. Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Kontonummer)
  - Beschreibung des Sachverhalts
  - Angaben, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z.B.: Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit oder Fehlerbehebung)
  - Kopien von Unterlagen, die zum Verständnis bzw. zur Klärung des Vorgangs beitragen (sofern vorhanden)
  - den Nachweis einer Vertretungsberechtigung, sofern sich der Beschwerdeführer im Namen und im Auftrag einer anderen Person an die Raiffeisenbank Bühlertal eG wendet
- d) Nach Eingang Ihrer Beschwerde erhalten Sie von uns eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde umgehend abschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer anstelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Die Bearbeitungsdauer ist jedoch abhängig von der Komplexität des Sachverhalts und von der eventuellen Notwendigkeit, Dritte wie beispielsweise unsere externen Dienstleister, einzubeziehen. Wir sind darauf bedacht, Beschwerden so zeitnah wie möglich zu beantworten, spätestens innerhalb von drei Wochen.

Sollte uns dies nicht möglich sein, setzen wir Sie diesbezüglich in Kenntnis und teilen Ihnen den Grund der Verzögerung sowie den Zeitpunkt der voraussichtlichen abgeschlossenen Bearbeitung im Rahmen einer Zwischennachricht mit.

Nach Abschluss erhalten Sie zeitnah eine ausführliche Antwort auf Ihre eingereichte Beschwerde.

### 3. Sonstiges

- Die Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist kostenfrei.
- Unsere Beschwerdemanagementgrundsätze werden in regelmäßigen Zeitabständen überprüft.

### 4. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach 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 auf unserer Internetseite – „Datenschutz“ – „Datenschutzhinweise“.

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise gerne zu.

5. Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtlichen Klage

Die Raiffeisenbank Bühlertal eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>) anzurufen. 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 (z. B. mittel Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

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 in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird diese Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.