

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Raiffeisenbank Fränkische Schweiz eG

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden wird für uns großgeschrieben.

Sollten Sie einmal Grund zu einer Beschwerde haben, haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden. Damit verfolgen wir das Ziel, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen.

Als Raiffeisenbank Fränkische Schweiz eG haben wir den Anspruch uns stetig zu verbessern. Daher werden eingegangene Beschwerden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden.

Damit wollen wir Ihre Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

So erreichen Sie uns:

- In einer unserer Geschäftsstellen vor Ort
- Über die Telefonzentrale unter der Rufnummer 09274/981-0
- Per Post

Raiffeisenbank
Fränkische Schweiz eG
Beschwerdestelle
Bamberger Str. 3b
96142 Hollfeld

- Per E-Mail:
info@rb-frs.de
- Über unsere Homepage
www.rb-frs.de

Das benötigen wir:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Beschreibung, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (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.

So gehen wir vor:

Nachdem Ihr Anliegen eingegangen ist, kümmern wir uns zeitnah um die Bearbeitung und melden uns mit dem Ergebnis bei Ihnen.

Sollte es uns nicht möglich sein, Ihr Anliegen direkt zu klären, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung.

Wir setzen uns mit dem geschilderten Sachverhalt objektiv und angemessen auseinander.

Sollten wir etwas mehr Zeit für die Klärung benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

Mit unserem Antwortschreiben informieren wir Sie über das Ergebnis unserer Untersuchung und erläutern Ihnen gegebenenfalls, welche Korrekturmaßnahmen wir Ihnen vorschlagen bzw. eingeleitet haben.

Geben wir Ihrer Beschwerde nicht bzw. nicht vollständig statt, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

Hinweise zum Datenschutz:

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 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 im unteren Bereich der Homepage „Datenschutz“. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Alternative 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.

Das sollten Sie noch wissen:

Alle eingehenden Beschwerden werden papierhaft registriert. Darüber hinaus müssen wir Beschwerden von Privatkunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, melden.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und hier auf dieser Seite veröffentlicht.