

1. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern.

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 ausgewertet, um wiederkehrende Fehler zu vermeiden oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- a) Alle Mitglieder und Kunden, die von den Geschäftsaktivitäten der Raiffeisenbank Niedere Alb eG berührt werden, können – berechtigt oder unberechtigt – Leistungen der Bank beanstanden und Beschwerde einlegen.
- b) Wenn Sie mit einer unserer Leistungen unzufrieden sind, können Sie sich direkt an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wenden. Diese werden versuchen, die Beschwerde mit Ihnen zu lösen.

Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das zentrale Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Niedere Alb eG zuständig.

- c) Beschwerden können mündlich, schriftlich oder auch elektronisch an die Raiffeisenbank Niedere Alb eG gerichtet werden.

Diese senden Sie bitte an die nachfolgend genannten Adressen.

Schriftliche Beschwerden:

Raiffeisenbank Niedere Alb eG
Beschwerdemanagement
Ringstraße 2
89129 Langenau

Elektronisch übermittelte Beschwerden an die E-Mail-Adresse:

beschwerde@rb-niedere-alb.de

- d) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, ggf. Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhalts
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - Evtl. Unterlagen zum Verständnis des Vorganges
 - Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Raiffeisenbank Niedere Alb eG wendet, den Nachweis einer Vertretungsberechtigung dieser Person.

- e) Nach Eingang einer schriftlichen Beschwerde erhalten Sie von uns eine Eingangsbestätigung.

Kann die Beschwerde nach Prüfung des Sachverhaltes umgehend abschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Bei komplexeren Beschwerden erfolgt die Antwort in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Ist dies nicht möglich, erhalten Sie einen Zwischenbescheid.

- f) Gibt die Raiffeisenbank Niedere Alb eG Ihrer Beschwerde nicht oder nicht vollständig statt, erhalten Sie von uns eine verständliche Begründung.

Sollte Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst werden, steht Ihnen das sogenannte Streitbeilegungsverfahren offen – siehe nachfolgend Nr. 4

Weitere Informationen dazu finden Sie auf unserer Internetseite unter „AGB und Sonderbedingungen“ im Dokument „Streitbeilegungsverfahren“

3. Sonstiges

- a) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- b) Die vorliegenden Grundsätze wurden durch den Vorstand der Bank genehmigt und werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

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

Die Raiffeisenbank Niedere Alb 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 Basiskonto-Vertrags 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. mittels 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
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.