

## **Kundeninformation zu Grundsätzen für das Beschwerdemanagement und über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung**

### **I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements**

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher seit Jahren eine entsprechende Philosophie in der Raiffeisenbank eG Handewitt verankert. Deren Ziel ist es, Unstimmigkeiten regional und vor Ort, möglichst im Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu klären. Getreu unserem Motto „einfach persönlicher“. Zudem haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen, dessen Ziel es ist, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden zu gewährleisten. Darüber hinaus werden eingegangene Beschwerden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler zu vermeiden und Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### **II. Verfahren der Beschwerdeabgabe und -bearbeitung**

1. Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.
2. Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank eG Handewitt zuständig. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [info@raibahandewitt.de](mailto:info@raibahandewitt.de) geschickt werden.

#### **Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:**

Raiffeisenbank eG

Beschwerdemanagement

Hauptstraße 11

24983 Handewitt

3. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer. Ggf. E-Mail-Adresse);
- 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);
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

4. Erfolgt eine Beschwerde über das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank eG Handewitt, erhält der Beschwerdeführende eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Ist dies nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid. Abschließend bekommt der Beschwerdeführende einen Fallabschluss. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält er bereits anstelle der Eingangsbestätigung einen Fallabschluss. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen. Sofern Unstimmigkeiten regional geklärt werden können, fällt die Aushändigung einer Eingangsbestätigung weg.

5. Gibt die Raiffeisenbank eG Handewitt der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, werden wir unsere Begründung eingehend erläutern und Möglichkeiten zur Aufrechterhaltung der Beschwerde aufzeigen.

### **III. Transparenz, Compliance und Meldung WphGMaAnzV**

Zusätzlich wird jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – unverzüglich dem Verantwortlichen für das Beschwerdemanagement gemeldet, der hierüber Vorstand, Innenrevision und Compliance 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 eine Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde.

### **IV. Sonstiges**

1. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
2. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Juli 2018