

Grundsätze des Beschwerdemanagements der Raiffeisenbank Oberpfalz NordWest eG (nachstehend Bank genannt)

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden, ein faires Miteinander sowie eine vertrauensvolle und langfristige Kundenbindung ist unsere oberste Maxime. Zur permanente Überprüfung und Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagements ist es daher für uns wünschenswert, dass Kunden uns gegenüber Kritik offen äußern. Wir haben eine Beschwerdestelle eingerichtet und neben diesen Grundsätzen weitere organisatorische Maßnahmen getroffen, um die Bearbeitung von eingehenden Beschwerden nach vorgegebenen Standards zu bearbeiten.

Ablauf des Beschwerdeverfahrens:

1. Im Zusammenhang mit erbrachten/angebotenen Dienstleistungen der Bank kann jede natürliche und juristische Person eine Beschwerde erheben.
2. Unsere Beschwerdestelle ist erreichbar unter

Raiffeisenbank Oberpfalz NordWest eG
-Beschwerdestelle-
Stadtplatz 42
95478 Kemnath

oder per Mail an

info@rb-onw.de (mit Angabe „an Beschwerdestelle“ im Betreff)

oder

persönlich gegenüber unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.
Diese nehmen die Beschwerde (mündlich, telefonisch, etc.) auf und leiten diese schriftlich an unsere Beschwerdestelle weiter.

3. Folgende Angaben sind für die Bearbeitung der Beschwerde erforderlich:
 - Name, Adresse und (wünschenswert) Telefonnummer und Mailadresse des Beschwerdeführers
 - Vorlage einer entsprechenden Vollmacht, falls der Beschwerdeführer und die Person welche die Dienstleistung der Bank in Anspruch genommen hat, nicht identisch sind (inkl. Angabe, gegenüber wem von Seiten der Bank eine Antwort erfolgen soll);
 - Beschreibung des Sachverhalts (Beschwerdegrund)
 - Anliegen des Beschwerdeführers (Fehlerbehebung, Verbesserung der jeweiligen Dienstleistung)
 - **ggfs.** Unterlagen in Kopie zur Beurteilung des Sachverhalts

4. Die Bank kommuniziert im Rahmen des Beschwerdeverfahrens in der Regel in schriftlicher oder elektronischer Form, außer der Beschwerdeführer wünscht ausdrücklich eine mündliche Antwort.
5. Unmittelbar nach Eingang der Beschwerde erhält der Beschwerdeführer eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde bei der Beschwerdestelle. Sofern die Beschwerde sofort abschließend bearbeitet werden kann, wird in diesem Schreiben dem Beschwerdeführer gleichzeitig das Ergebnis der Bearbeitung mitgeteilt.
6. Mit dem Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde wird der Beschwerdeführer über diese Grundsätze des Beschwerdemanagements informiert. Diese Grundsätze sind auch auf der Homepage unserer Bank unter den Pflichtinformationen veröffentlicht.
(<https://www.rb-onw.de/service/rechtliche-hinweise/pflichtinformationen.html>).
7. Beschwerden sollen innerhalb von 2 Wochen fallabschließend bearbeitet werden. Unmittelbar anschließend erhält der Beschwerdeführer das Ergebnis mitgeteilt. Sollte die Bearbeitung eine längere Zeit in Anspruch nehmen (Komplexität des Sachverhalts, für die abschließende Bearbeitung ist die Informationseinholung von Dritten z.B. Rechenzentrum etc. erforderlich) erhält der Beschwerdeführer Zwischenbescheid(e) über die von der Beschwerdestelle unternommenen Aktivitäten, den Grund der Verzögerung sowie der voraussichtlichen Dauer der abschließenden Bearbeitung.
8. Wird bei einer abschließenden Entscheidung der Bank den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachgekommen, wird die Bank ihren Standpunkt dem Beschwerdeführer eingehend erläutern und
9. Den Beschwerdeführer weitere Möglichkeiten zur Aufrechterhaltung der Beschwerde darlegen (Nutzung von alternativen Streitbeilegungsverfahren).
10. Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für den Beschwerdeführer die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (siehe <http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Die Beschwerde ist dabei in Textform (Brief, Fax, Mail) zu richten an:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken -BVR-
Schellingstr. 4
10785 Berlin

Fax: 030 2021-1908

mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Der Vorstand