



Grundsätze unseres Beschwerdemanagements

Als Ihre Bank vor Ort, liegt uns die Zufriedenheit unserer Kunden und somit auch Ihre Zufriedenheit sehr am Herzen. Um diese zu erreichen sind wir stets bemüht unseren Service und unsere Leistungen zu verbessern. Um eventuelle Schwachstellen zu erkennen, sind wir dabei auch auf Hinweise angewiesen. Es ist uns deshalb 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 oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Beschwerdebearbeitung

Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns richten. Wenden Sie sich zu diesem Zweck am besten entweder an Ihren Kundenberater, dessen Vorgesetzten oder direkt an unsere Beschwerdestelle.

Postanschrift:

Raiffeisenbank Hiltenfingen eG

-Beschwerdestelle-

Kirchweg 2

86856 Hiltenfingen

E-Mail-Adresse:

beschwerde@raiffeisenbank-hiltenfingen.de

Um Ihre Beschwerde schnell und reibungslos bearbeiten zu können, benötigen wir von Ihnen nachfolgende Unterlagen:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Angaben, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z.B. Klärung des Sachverhalts, Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistung)
- Unterlagen, die zum Verständnis Ihrer Beschwerde beitragen können (falls vorhanden)
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.



Raiffeisenbank Hiltenfingen eG

Bei schriftlich oder elektronisch eingereichten Beschwerden werden wir Ihnen den Eingang zeitnah bestätigen. Sollte Ihre Beschwerde kurzfristig fallabschließend bearbeitet werden können, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Ist uns eine Klärung des Sachverhalts nicht innerhalb eines Monats möglich, erhalten Sie in der Regel einen Zwischenbescheid.

Sollten wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig stattgeben, erhalten Sie von uns hierfür eine Begründung.

Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung in Finanzinstrumenten melden wir an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (zuständige Behörde).

Selbstverständlich ist die Bearbeitung Ihrer Beschwerde für Sie kostenfrei.

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