

Kundeninformationen über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung der Raiffeisenbank Oberursel eG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, unseren Mitgliedern und Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu geben. Unsere Beschwerdestelle hält Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vor, um eine 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.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen und Unternehmen), die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Oberursel eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Oberursel eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Raiffeisenbank Oberursel eG gerichtet werden.

Elektronisch Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

info@meinebank.de

an uns übermittelt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an

Raiffeisenbank Oberursel eG
Beschwerdemanagement
Werner-Reimers-Str. 2-4
61352 Bad Homburg
Tel.: 06172 9955 0
Fax.: 06172 9955 1441

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben von Ihnen
 - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhaltes
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
 - Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Raiffeisenbank Oberursel eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person
- (4) Kann Ihre Beschwerde nicht unmittelbar erledigt werden, so wird diese zur Bearbeitung umgehend und unmittelbar an die Beschwerdestelle unseres Hauses weitergeleitet. Innerhalb von 24 Stunden nach Empfang der Beschwerde erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Soweit eine längere Bearbeitungszeit erforderlich ist, erhalten Sie in diesem Fall eine Zwischeninformation. Es ist unser Bestreben, Ihnen innerhalb von 10 Arbeitstagen ein Antwortschreiben zu ihrem Anliegen zukommen zu lassen. Beschwerden über Zahlungsdienste (z.B. Kontoführung, Überweisung, Lastschrift, Online-Banking, Kartenzahlungen) werden innerhalb 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantwortet, jedoch nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde.
- (5) Gibt die Raiffeisenbank Oberursel eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. 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 unter

<https://www.meinebank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>.

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

IV. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

(1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

Die Raiffeisenbank Oberursel eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Raiffeisenbank Oberursel eG besteht für Privatkunden sowie Firmenkunden die Möglichkeit, sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe zu wenden. 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 zum Beispiel mittels Brief, Fax oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR

Schellingstraße 4

10785 Berlin

Fax: 030 2021-1908

E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de

(2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Sollte Hintergrund der Beschwerde ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften bzw. gesetzliche Normen sein, können Sie die Beschwerde auch direkt an die BaFin richten

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Graurheindorfer Straße 108

53117 Bonn

Fax: 0228 4108-1550

E-Mail: poststelle@bafin.de

(3) Europäische Kommission

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sogenannte OSPlattform. Die Beschwerdeführung ist online unter folgendem Link möglich

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

V. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

(3) Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen zu finden.

Ihre Raiffeisenbank Oberursel eG