

# Beschwerdestellen

hier finden Sie folgende Angaben:

- Beschwerdemanagement-Grundsätze der Raiffeisenbank Knoblauchsland eG
- Ombudsmann der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken
- Ombudsstelle für Investmentfonds
- Schlichtungsstellen für Versicherungen

## Beschwerdemanagement-Grundsätze der Raiffeisenbank Knoblauchsland eG

### I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer 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 oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Kunden und potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Knoblauchsland eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Raiffeisenbank Knoblauchsland eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

[beschwerdemanagement@rb-knoblauchsland.de](mailto:beschwerdemanagement@rb-knoblauchsland.de)

verschickt werden.

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an folgende Adresse:

Raiffeisenbank Knoblauchsland eG  
Beschwerdemanagement  
Hofwiesenweg 9  
90427 Nürnberg

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, 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/Scans der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen
- Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Nach Eingang der Beschwerde erstellen wir ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und senden/mailen es dem Beschwerdeführer zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeingangs. Wir streben eine abschließende Bearbeitung innerhalb eines Monats an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.

Gibt die Raiffeisenbank Knoblauchsland eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

### **III. Sonstiges**

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

DER VORSTAND

RAIFFEISENBANK KNOBLAUCHSLAND EG

Stand: Januar 2018

### **Ombudsmann**

Ein persönliches Gespräch ist immer noch der beste Weg, um Streit zu schlichten. Aber manchmal kommen Kunde und Bank alleine nicht weiter. Dann hilft der Ombudsmann. Das Ombudsmannverfahren bietet Ihnen die Möglichkeit, einen unabhängigen und neutralen Schlichter anzurufen. So kann eine Klage vor den ordentlichen Gerichten in vielen Fällen vermieden werden.

## **Ombudsmann der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken**

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen  
Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin

## **Ombudsstelle für Investmentfonds**

Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI Bundesverband Investment und Asset Management  
e.V.  
Unter den Linden 42  
10117 Berlin

## **Schlichtungsstellen für Versicherungen**

Verein Versicherungsombudsmann e.V.  
Postfach 08 06 32  
10006 Berlin

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung  
Kronenstraße 13  
10052 Berlin