

## I. Vorwort

**Wir wollen unsere Mitglieder und Kunden mit herausragenden Dienstleistungen begeistern.** Es ist uns deshalb wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Eine Beschwerdestelle, sowie die Konkretisierung von Maßnahmen zum Kundenbeschwerdeverfahren sind in unserer Bank eingerichtet.

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.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- a) Alle Kunden sowie potentielle Kunden der Raiffeisenbank Kreis Kelheim eG können Beschwerde einlegen.
- b) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Beschwerdestelle der Raiffeisenbank Kreis Kelheim eG zuständig. Beschwerden können mündlich, schriftlich oder elektronisch an uns gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden können an folgende E-Mail-Adresse verschickt werden:

[mail@rbkk.de](mailto:mail@rbkk.de)

Schriftliche Beschwerden senden Sie bitte an:

**Raiffeisenbank Kreis Kelheim eG  
-Beschwerdestelle-  
Kaiser-Heinrich II-Str. 2  
93077 Bad Abbach**

- c) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir grundsätzlich die folgenden Angaben:
  - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse),
  - Beschreibung des Sachverhalts,
  - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung von Meinungsverschiedenheiten),
  - Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden),
  - sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- d) Sofern eine anderweitige Kontaktaufnahme nicht möglich ist, erhält der Beschwerdeführer zeitnah eine schriftliche Eingangsbestätigung der Beschwerde. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Wir streben eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von einem Monat an.
- e) Geben wir der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

# Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Kreis Kelheim eG

Der Beschwerdeführer erhält die notwendigen Informationen über bestehende alternative Streitbeilegungsmöglichkeiten. Die Raiffeisenbank Kreis Kelheim eG nimmt an dem Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil.

Der Ansprechpartner für die Kunden ist der für die genossenschaftliche Bankengruppe tätige Ombudsmann. Diesen erreichen die Kunden unter der Web-Adresse:

**<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>**

Dieses Verfahren gilt sowohl für Kunden als auch für potentielle Kunden. Näheres regelt die "Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Des Weiteren besteht die Möglichkeit des Kunden, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

## III. Sonstiges

- a) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- b) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.