

## **Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Lorup eG**

### **I. Vorwort**

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden steht für die Raiffeisenbank Lorup eG an erster Stelle. Es ist uns wichtig, jedem Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher ein Beschwerdemanagement eingerichtet und entsprechende Maßnahmen 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 Lorup eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(1) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Lorup eG verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Raiffeisenbank Lorup eG gerichtet werden.

- Elektronisch übermittelte Beschwerden können an diese E-Mail-Adresse geschickt werden:  
[posteingang@rb-lorup.de](mailto:posteingang@rb-lorup.de).

- Bei schriftlichen bzw. mündlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank Lorup eG  
Beschwerdemanagement  
Hauptstraße 35  
26901 Lorup

Telefax: 05954/9221-30 oder 31

Telefon: 05954/9221-0

Persönlich: bei einem/r Mitarbeiter/in in unserer Geschäftsstelle

(2) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir nachstehende Angaben:

- a. • vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- b. • Beschreibung des Sachverhaltes
- c. • Formulierung der Beschwerde bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- d. • Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- e. • sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Raiffeisenbank Lorup eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

(3) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(4) Gibt die Raiffeisenbank Lorup eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

(5) Sollte keine zufriedenstellende Lösung zustande kommen, hat der Beschwerdeführende immer die Möglichkeit, sich an eine der unter III. genannten Stellen zu wenden.

### **III. Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit**

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). 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 (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z.B. mittels Brief oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

### **IV. Sonstiges**

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

Ihre

Raiffeisenbank Lorup eG  
26901 Lorup