

## Grundsätze des Beschwerdemanagements in der Raiffeisenbank Gotha eG

### I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und 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 dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

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

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisenbank Gotha eG  
Beschwerdemanagement  
Gartenstraße 19  
99867 Gotha

Telefon: 03621/3088145  
Fax: 03621/852525

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die folgende E-Mail-Adresse verschickt werden:

[info@rb-gotha.de](mailto:info@rb-gotha.de)

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir, sofern noch nicht erfolgt, die folgenden Angaben:
  - 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 Auftrage einer anderen Person an die Raiffeisenbank Gotha eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

- (4) 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.
- (5) Gibt die Raiffeisenbank Gotha eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

### III. Weitere Möglichkeiten der Beilegung von Streitigkeiten

#### (1) Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe

Die Raiffeisenbank Gotha eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Raiffeisenbank Gotha eG besteht für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden 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 mittels Brief, Fax oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin

Fax: 030-20211908  
E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)

#### (2) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c BGB, Art. 248 BGBEG, § 48 ZKG und Vorschriften des ZAG) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Auch die Verfahrensordnung ist dort erhältlich. Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn

#### (3) Europäische Kommission

Für die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmern im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Kommission beizulegen. Diese Plattform erreichen Sie über den Link:

[https://ec.europa.eu/commission/index\\_de](https://ec.europa.eu/commission/index_de)

### IV. 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.