

Information über unser Beschwerdemanagement

Wir sind davon überzeugt, dass langfristige und nachhaltige Geschäftsbeziehungen zu Ihnen, unseren Mitgliedern und Kunden, auf einem partnerschaftlichen Miteinander basieren. Unter diesen Aspekten haben wir in der Raiffeisenbank Maßbach eG ein Qualitätsmanagement eingerichtet, das Ihnen für Anregungen, Lob und Tadel zur Verfügung steht.

Ihre Hinweise nehmen wir ernst. Sie sind für uns wichtiger Gradmesser für Ihre Zufriedenheit mit uns. Gleichzeitig unterstützen sie uns in der Ausrichtung unserer Angebote und Leistungen auf die Anforderungen des sich ständig verändernden Marktes.

Beschwerdebearbeitung

Mitglieder, Kunden und potentielle Kunden können sich mit ihren Anliegen an die Bank wenden. Ihre Hinweise können Sie persönlich, telefonisch, schriftlich oder elektronisch übermitteln.

So erreichen Sie uns:

- ➔ In der **Filiale** vor Ort
- ➔ **Telefonisch** unter **09738 9101 0**
- ➔ Per **E-Mail** an rb@raiba-massbach.de
- ➔ **Schriftlich** an: Raiffeisenbank Maßbach eG - Beschwerdemanagement - Raiffeisenstraße 16, 97517 Rannungen

Für die Bearbeitung benötigen wir:

- Ihre **Kontakt**daten (Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des **Sachverhaltes**
- **Zeitpunkt**, an dem das Anliegen aufgetreten ist
- **Kopien** der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- **Beschreibung**, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)

Wir werden Ihre Anfragen zeitnah bearbeiten und melden uns mit dem Ergebnis bei Ihnen. Sollte es uns nicht möglich sein, Ihr Anliegen direkt zu klären, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Wir setzen uns mit dem geschilderten Sachverhalt objektiv und angemessen auseinander. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Klärung benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

Wenn Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind, können Sie sich alternativ an die auf unserer Internetseite im **Impressum** oder unter **AGB & Sonderbedingung > Streitbeilegungsverfahren** genannten Institutionen wenden.

Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Darüber hinaus werden Beschwerden im Zusammenhang mit der Anlageberatung in Finanzinstrumenten der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gemeldet.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und hier auf dieser Seite veröffentlicht.