



I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht im Zentrum unseres Tun und Handelns. Ein konstruktives Miteinander ist unser Ziel. Um Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern, haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Damit verfolgen wir das Ziel, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden. Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig. Wir legen Wert auf eine langfristige Kundenbindung. Denn nur mit zufriedenen Kunden können wir auch Geschäfte tätigen, die uns zufriedenstellen!

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Mitglieder, Kunden und potenzielle Kunden, die von den Aktivitäten der Raiffeisen-Volksbank Aschaffenburg eG betroffen und nicht zufrieden sind, können Beschwerde einlegen. Ihre Rückmeldung nehmen wir gerne entgegen. Wir freuen uns über konstruktives Feedback.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden können entweder an die E-Mail-Adresse: **info@rvab.de**, oder über das auf unserer Homepage veröffentlichte Kontaktformular an uns vermittelt werden. Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:
Raiffeisen-Volksbank Aschaffenburg eG
Beschwerdestelle
Glattbacher Überfahrt 18
63741 Aschaffenburg
- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
 - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse)
 - aussagekräftige Beschreibung des Sachverhaltes
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
 - Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Der Beschwerdeführende erhält bei schriftlich oder elektronisch eingereichten Beschwerden eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort.
- (5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Die Bank strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von einem Monat an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid.
- (6) Gibt die Raiffeisen-Volksbank Aschaffenburg eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung für unser Tun und Handeln.
- (7) Weitere Beschwerdewege:
Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an die im Impressum unter „Aufsicht“ genannte Institution (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) oder an den Ombudsmann als außergerichtliche Schlichtungsstelle wenden. Informationen zum Ombudsmann-Verfahren finden Sie am Ende des Impressums.

III. Sonstiges

- (1) Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung in Finanzinstrumenten sind von uns der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, zu melden.
- (2) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (3) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und hier auf dieser Seite veröffentlicht.