

Grundsätze zur Beschwerdebearbeitung – „Beschwerdegrundsätze“

1) **Ziel unseres Beschwerdemanagements**

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Unser Ziel ist es, Ihnen Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihre Erwartungen und Standards erfüllen. Sollten Sie trotzdem einmal nicht zufrieden sein, lassen Sie uns das bitte wissen. Denn nur so können wir daraus lernen, unseren Service verbessern, künftig Fehler vermeiden und unsere Qualitätsstandards laufend verbessern. Mit der Einrichtung eines Beschwerdemanagements hat die Raisin Bank AG ein umfassendes Beschwerdewesen eingerichtet, das eine wirksame und transparente Verfahrensweise sicherstellt, um eine nachvollziehbare und objektive Prüfung und (in begründeten Beschwerdefällen) zügige Abhilfe bei Beschwerden zu schaffen. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen. Unser Beschwerdemanagement folgt einfachen, nachvollziehbaren Schritten. Wir werden Sie dabei zeitnah und transparent auf dem Laufenden halten.

2) **Beschwerdedefinition**

Eine Person (Kunde, Interessent oder Dritter) äußert unaufgefordert ihre Unzufriedenheit mit unseren Produkten oder Dienstleistungen. Sie gibt dabei zu erkennen, dass aus ihrer subjektiven Kundensicht ihre Erwartungshaltung nicht erfüllt werden konnte.

Für die Raisin Bank AG steht stets die Personensicht im Mittelpunkt, daher stellen wir die Berechtigung einer Beschwerde grundsätzlich nicht in Frage. Entscheidend ist, wie die Person den Vorgang beurteilt.

Unabhängig vom gewählten Kanal des Kunden (Telefon, E-Mail oder Fax) werden sämtliche Unzufriedenheitsäußerungen gleichwertig als Beschwerde behandelt. Es ist dabei unerheblich, an wen die Person ihre Beschwerde adressiert. Eine Beschwerde liegt auch dann vor, wenn die Person sie nicht ausdrücklich als solche bezeichnet.

3) **Beschwerdeeingang**

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde über verschiedene Wege an uns wenden. Sie können Ihre Beschwerden telefonisch, in Textform oder elektronisch bei uns einreichen. Je genauer Sie uns den Sachverhalt schildern, der Sie verärgert hat, desto schneller und effektiver können wir Ihr Anliegen lösen. Wir bitten Sie um folgende Informationen:

- Kontaktdaten (Name, Adresse, ggfs. Telefonnummer u. o. E-Mail-Adresse für Rückfragen),
- Zeitpunkt des Auftretens Ihrer Unzufriedenheit beziehungsweise Ihres Anliegens,
- Produkt u. o. Serviceleistung, auf das beziehungsweise die sich Ihre Beschwerde bezieht, sowie (falls vorhanden) Kopien derjenigen Unterlagen, die zum Verständnis des Vorgangs dienlich sind,
- ausführliche Beschreibung Ihrer Beschwerde beziehungsweise Ihres Anliegens (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserungsvorschlag oder Klärung einer Meinungsverschiedenheit).

Liegen Ihnen nicht alle Informationen vor, erläutern Sie die Sachlage bitte einfach so genau wie möglich. Wurde Ihnen vielleicht schon eine Lösung vorgeschlagen? Dann teilen Sie uns bitte mit, durch wen und wie diese aussah.

4) **Beschwerdebearbeitung**

Beschwerden stellen für die Raisin Bank AG ein sehr wertvolles **Kundenfeedback** dar. Unsere oberste Zielsetzung ist es daher, eine Rückmeldung an den Beschwerdeführer schnell und auf angemessene Weise zu geben. Sie erhalten daher von uns zunächst eine Eingangsbestätigung. Die Beantwortung der Beschwerde soll möglichst zeitnah (innerhalb von 15 Arbeitstagen) erfolgen. Sollte dies nicht möglich sein, da z. B. weitere Untersuchungen erforderlich sind, werden Sie grundsätzlich schriftlich per Zwischenbescheid über den Bearbeitungsstand informiert.

Beschwerden von **Zahlungsdienstnutzern** sind innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Beschwerdeeingang zu beantworten. Ist dies ausnahmsweise aus Gründen, die die Raisin Bank AG nicht zu vertreten hat, nicht möglich, versendet unser Beschwerdemanagement ein vorläufiges Antwortschreiben, das Ihnen die Gründe für die Verzögerung bei der Beschwerdebeantwortung eindeutig angibt und Ihnen den Zeitpunkt benennt, bis zu dem Sie spätestens eine abschließende Antwort erhalten. Diese darf nicht später als 35 Arbeitstage nach Beschwerdeeingang erfolgen.

Es werden im Rahmen der Beschwerdeprüfung alle hierfür maßgeblichen Beweismittel und Informationen gesammelt und ausgewertet. Im Falle einer von den Forderungen des Beschwerdeführers abweichenden finalen Entscheidung wird diese dem Beschwerdeführer detailliert erläutert und auf die Möglichkeit der Aufrechterhaltung der Beschwerde (ggf. unter Hinzuziehung einer Streitbeilegungsstelle) hingewiesen. Die Raisin Bank AG achtet hierbei auf eine klare, eindeutige und allgemein verständliche Sprache. Die Beschwerden, einschließlich der sachdienlichen Informationen und Unterlagen sowie die zu ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden in einem intern geführten elektronischen Beschwerderegister aufgezeichnet und grundsätzlich 5 Jahre aufbewahrt. Eingegangene Beschwerden werden systematisch ausgewertet und regelmäßig analysiert, um wiederkehrende Fehler und Probleme zu vermeiden bzw. zu beheben und unsere Qualitätsstandards fortlaufend zu verbessern. Die Raisin Bank AG möchte damit dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Die Bearbeitung der Beschwerde ist kostenfrei.

5) **Kontaktdaten**

Beschwerden können Sie direkt an das Beschwerdemanagement der Raisin Bank AG richten:

Raisin Bank AG

Beschwerdemanagement
Niederneu 61 – 63
60325 Frankfurt am Main
Telefon: 069 / 75 60 98 – 1
Fax: 069 / 75 60 98 – 104

beschwerdemanagement@raisin.bank

6) **Außergerichtliche Streitbeilegung**

Sollten wir in unserem Dialog mit Ihnen einmal keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, haben Sie immer noch die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank oder an die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zu wenden.

Die Bank nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer privaten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Bei Streitigkeiten aus der Anwendung

- (1) der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen,
- (2) der §§ 491 bis 508, 511 und 655a bis 655d des Bürgerlichen Gesetzbuchs sowie Artikel 247a § 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche,
- (3) der Vorschriften betreffend Zahlungsdiensteverträge in
 - a) den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs,
 - b) der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2560/2001 (ABl. L 266 vom 9.10.2009, S. 11), die zuletzt durch Artikel 17 der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22) geändert worden ist, und
 - c) der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22), die durch die Verordnung (EU) Nr. 248/2014 (ABl. L 84 vom 20.3.2014, S. 1) geändert worden ist,
 - d) der Verordnung (EU) 2015/751 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2015 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge (ABl. L 123 vom 19.5.2015, S. 1),
- (4) der Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes, soweit sie Pflichten von E-Geld-Emittenten oder Zahlungsdienstleistern gegenüber ihren Kunden begründen,
- (5) der Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln,
- (6) der Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs, wenn an der Streitigkeit Verbraucher beteiligt sind, oder
- (7) sonstiger Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen, die Bankgeschäfte nach § 1 Absatz 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Absatz 1a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen, zwischen Verbrauchern und nach dem Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen

kann sich der Kunde für die Streitigkeiten nach den Nummern 1 bis 5 an die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle und für die Streitigkeiten nach den Nummern 6 bis 7 an die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Die Verfahrensordnung der Deutschen Bundesbank ist erhältlich unter: Deutsche Bundesbank, Wilhelm-Epstein-Straße 14, 60431 Frankfurt. Die Verfahrensordnung der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ist erhältlich unter: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) zu beschweren.

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen

7) Aktualisierung Grundsätze

Die vorliegenden Grundsätze für die Beschwerdebearbeitung werden in regelmäßigen Abständen überprüft, ggf. aktualisiert und auf der Internetseite der Raisin Bank AG veröffentlicht.