

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Raisin Bank AG

Einführung

Ihre Zufriedenheit steht für uns an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Die Raisin Bank AG (Raisin Bank) hat 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.

Mit den vorliegenden Grundsätzen geben wir Ihnen einen Überblick zu dem Prozess der Bearbeitung Ihrer Beschwerden.

Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden – zum Beispiel Einzelpersonen oder Unternehmen – die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der Raisin Bank AG (folgend Raisin Bank) berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der Raisin Bank. Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an die Raisin Bank richten.

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 – 0
beschwerdemanagement@raisin.bank

- (3) Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
 - Ihre Kontaktdaten (Name, Adresse, gegebenenfalls Telefonnummer / E-Mail-Adresse für Rückfragen),
 - Zeitpunkt des Auftretens der Unzufriedenheit beziehungsweise Ihres Anliegens,
 - Produkt und / oder Serviceleistung, auf das bzw. die sich die Beschwerde bezieht, sowie (falls vorhanden) Kopien derjenigen Unterlagen, die zum Verständnis des Vorgangs dienlich sind,
 - Möglichst ausführliche Beschreibung der Beschwerde bzw. des Anliegens (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserungsvorschlag oder Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - sofern Sie sich namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Können wir die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeiten, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren

externen Dienstleister ab. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen an. Sollte dies nicht möglich sein, da z. B. weitere Untersuchungen erforderlich sind, werden Sie grundsätzlich schriftlich per Zwischenbescheid über den Bearbeitungsstand informiert. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine verständliche Begründung.

Alternative Streitbeilegung

Sollten wir in unserem Dialog mit Ihnen einmal keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, haben Kunden 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

können Sie sich 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 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 Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz (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.

Ergänzend haben Sie die Möglichkeit, sich mit Ihrem Anliegen an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Sonstige Hinweise

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die Grundsätze für die Beschwerdebearbeitung werden in regelmäßigen Abständen, mindestens aber jährlich sowie anlassbezogen überprüft, ggf. aktualisiert.