

Grundsätze zur Beschwerdebearbeitung – „Beschwerdegrundsätze“

1) Ziel unseres Beschwerdemanagements

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Unser Ziel ist es, den Kunden Produkte und Serviceleistungen anzubieten, die Ihre Erwartungen und Standards erfüllen. Sollten die Kunden trotzdem einmal nicht zufrieden sein, haben diese verschiedene Möglichkeiten, mit der Bank in Kontakt zu treten. Nur so kann die Bank ihre Lehren ziehen, ihren Service verbessern, künftig Fehler vermeiden und ihre 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 möchte die Bank dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen. Das Beschwerdemanagement der Bank folgt einfachen, nachvollziehbaren Schritten. Die Bank wird den Kunden dabei zeitnah und transparent auf dem Laufenden halten.

2) Beschwerdedefinition

Eine Person (Kunde, Interessent oder sonstiger Dritter) äußert seine Unzufriedenheit mit den erlaubnispflichtigen Produkten oder Dienstleistungen der Bank. Die Person gibt dabei zu erkennen, dass aus ihrer subjektiven Kundensicht ihre Erwartungshaltung nicht erfüllt werden konnte, im Folgenden Beschwerdeführer genannt.

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

Unabhängig vom gewählten Kanal des Beschwerdeführer, wie z.B. Telefon, E-Mail, Brief 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

Der Beschwerdeführer kann sich mit seiner Beschwerde über verschiedene Wege an die Bank wenden. Er kann seine Beschwerden telefonisch, physisch in Textform oder elektronisch bei der Bank einreichen. Es ist möglich, dass die Beschwerde dem jeweiligen Kooperationspartner zugestellt werden und von diesen, je nach vertraglicher Vereinbarung, im Namen der Bank bearbeitet und der Bank zur Auswertung bereitgestellt wird, eine Beschwerde an eine Aufsichtsbehörde oder Schlichtungstelle geleitet wird, die die Beschwerde anschließend an die Bank stellt oder dass die Beschwerden direkt bei der Bank eingehen. In allen Fällen werden alle Beschwerden von der Bank oder einem autorisierten Dritten zuverlässig und bei Eintreffen der Beschwerdemitteilung aufgenommen und bearbeitet. Je genauer der Kunde der Bank den Sachverhalt schildern, der ihn verärgert hat, desto schneller und effektiver kann die Bank sein Anliegen lösen. Die Bank bittet den Kunden um folgende Informationen, sofern diese aus der ursprünglichen Beschwerde nicht hervorgehen:

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

Liegen dem Kunden nicht alle Informationen vor, bittet die Bank den Kunden darum, die Sachlage so genau wie möglich zu erläutern. Dies sollte auch mögliche Lösungsvorschläge einbeziehen.

4) **Beschwerdebearbeitung**

Beschwerden stellen für die Raisin Bank AG ein sehr wertvolles **Kundenfeedback** dar.

Die oberste Zielsetzung der Bank ist es, eine Rückmeldung an den Beschwerdeführer schnell und auf angemessene Weise zu geben. Der Kunde bzw. der Beschwerdeführer erhält von der Bank zunächst eine Eingangsbestätigung, entweder automatisiert oder innerhalb von 5 Arbeitstagen. Die Bestätigung erfolgt schriftlich oder elektronisch, weist einen Bezug zur Beschwerde auf und informiert den Beschwerdeführer über den weiteren Fortgang des Prozesses. Unabhängig davon, über welchen Eingangskanal Beschwerden geäußert werden, werden diese in einem zentralen Beschwerderegister erfasst. Die Beantwortung der Beschwerde soll möglichst zeitnah (innerhalb von 15 Arbeitstagen) erfolgen. Sollte dies nicht möglich sein, da z. B. weitere Untersuchungen erforderlich sind, wird der Kunde bzw. der Beschwerdeführer grundsätzlich schriftlich per Zwischenbescheid über den Bearbeitungsstand informiert.

Beschwerden von **Zahlungsdienstnutzern** sind gemäß § 62 ZAG 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 das Beschwerdemanagement der Bank ein vorläufiges Antwortschreiben, das dem Kunden bzw. dem Beschwerdeführer die Gründe für die Verzögerung bei der Beschwerdebeantwortung eindeutig angibt und den Zeitpunkt benennt, bis zu dem der Kunde bzw. der Beschwerdeführer spätestens eine abschließende Antwort erhält. Diese darf nicht später als 35 Arbeitstage nach Beschwerdeeingang erfolgen.

Es werden im Rahmen der Beschwerdeprüfung alle hierfür maßgeblichen Beweismittel und Informationen gesammelt und geprüft. 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 Streitbelegungsstelle) hingewiesen. Die Raisin Bank AG achtet hierbei auf eine klare, eindeutige und allgemein verständliche Sprache. Dies bedeutet, dass Kommunikation so formuliert wird, dass Antwortschreiben auch ohne Zuhilfenahme Dritter verstanden werden können (z.B. durch die Vermeidung unnötiger Fremdwörter und Fachbegriffe, durch einfache Satzstrukturen sowie einen strukturierten und übersichtlichen Aufbau). 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 monatlich analysiert, um wiederkehrende Fehler und Probleme zu vermeiden bzw. zu beheben und unsere Qualitätsstandards fortlaufend zu verbessern. Dabei wird risikoorientiert überprüft, ob Beschwerden im Einklang mit den definierten Reaktions- und Lösungszeiten bearbeitet wurden, ob sich Beschwerden in bestimmten Bereichen häufen sowie die Entwicklung des Beschwerdeaufkommens je Kategorie. Die Raisin Bank AG möchte damit dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine

langfristige Kundenbindung sicherstellen. Die Bearbeitung der Beschwerde ist für den Beschwerdeführer kostenfrei.

5) **Kontakt**daten

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

Raisin Bank AG

Beschwerdemanagement
Niederau 61 – 63
60325 Frankfurt am Main
Telefon: 069 / 75 60 98 – 1
Fax: 069 / 75 60 98 – 103
beschwerdemanagement@raisin.bank

6) **Außergerichtliche 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

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 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) zu beschweren.

7) Aktualisierung Grundsätze

Die Grundsätze für die Beschwerdebearbeitung werden in regelmäßigen Abständen, mindestens aber jährlich sowie anlassbezogen überprüft, ggf. aktualisiert.

Unsere Grundsätze zur Beschwerdebearbeitung werden adressatengerecht auf der Internetseite der Raisin Bank AG veröffentlicht.