



## Grundsätze für das Beschwerdemanagement

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden ist uns besonders wichtig. Sollten Sie mit einem unserer Produkte oder unserem Service unzufrieden sein, lassen Sie uns dies bitte wissen. Wir haben dafür eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist die transparente, zeitnahe und nachhaltige Bearbeitung von Kundenbeschwerden. Alle eingegangenen Beschwerden werden von uns sorgfältig ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Wir wollen dadurch dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle bestehenden oder potenziellen Geschäftspartner der Bankhaus Rautenschlein AG, die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.
2. Die Einreichung und Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenlos.
3. Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Beschwerdemanagement unserer Bank verantwortlich. Sie können Ihre Beschwerden elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.  
Elektronisch übermittelte Beschwerden schreiben Sie bitte an unsere E-Mail-Adresse:

[info@rautenschleinbank.de](mailto:info@rautenschleinbank.de)

Schriftliche Beschwerden senden Sie bitte an:

Bankhaus Rautenschlein AG  
Beschwerdemanagement  
Hötensleber Str. 49  
38364 Schöningen

4. Um Ihr Anliegen schnell und umfassend bearbeiten zu können, bitten wir Sie um folgende Angaben:
  - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
  - Beschreibung des zugrundeliegenden Sachverhalts und Ihres Anliegens;
  - Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (falls vorhanden);
  - Sofern Sie sich im Auftrage einer anderen Person an die Bank wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

5. Nach Eingang der Beschwerde erstellen wir umgehend ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und senden es Ihnen zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
6. Je nach Komplexität der Beschwerde erfolgt eine Antwort in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Wir streben eine anschließende Bearbeitung innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang Ihrer Beschwerde an. Ist dies ausnahmsweise nicht möglich, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid.
7. Sie erhalten von uns eine Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen. Geben wir der Beschwerde nicht vollständig statt, erläutern wir unseren Standpunkt.

#### Möglichkeiten zur alternativen Streitschlichtung:

- Die Bankhaus Rautenschlein AG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „**Ombudsmann der privaten Banken**“ ([www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)) teil (vgl. auch Nr. 21 AGB-Banken). Möchten Sie eine Beschwerde beim Ombudsmann der privaten Banken erheben, so reicht es aufgrund einer Gesetzesänderung aus, diese in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) einzureichen. Bei einer Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§675f BGB) können sich auch Kunden, die nicht Verbraucher sind, an den Ombudsmann der privaten Banken wenden.
- **EU-Plattform zur Online-Streitbeilegung:**  
Seit dem 15.2.2015 ist die Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) der EU (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>) verfügbar. Sie dient einer außergerichtlichen Klärung von Konflikten zwischen Unternehmen und Verbrauchern und steht hierfür entsprechend der EU-VO Nr. 524/2013 beiden Seiten zur Verfügung.
- Der Beschwerdeführer kann eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht BaFin, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, einreichen.