

Einreichen einer Beschwerde bei der Bank

Die Qualität unserer Dienstleistungen sowie Ihre Zufriedenheit haben oberste Priorität. Sollten diese dennoch nicht Ihren Erwartungen entsprechen, bitten wir Sie uns dies schnellstmöglich mitzuteilen, um die Sachlage analysieren zu können und gegebenenfalls verbessernde Maßnahmen zu ergreifen, damit sich das betreffende Problem in Zukunft nicht mehr stellen wird und wir Ihr Vertrauen in unsere Bank wieder herstellen können.

1. Schritt

Die schnellste und einfachste Methode um ein Problem zu melden ist die Kontaktaufnahme mit Ihrem Kundenbetreuer, Ihrer Kontaktperson oder dem Leiter Ihrer Filiale.

2. Schritt

Wenn die Ihnen gegebene Antwort unzureichend erscheint, bitten wir Sie sich schriftlich an die Bank zu wenden. Ihre Beschwerde muss die Fakten detailliert und chronologisch wiedergeben sowie eine Beschreibung der bereits unternommenen Schritte aufweisen. Bitte vergessen Sie nicht Ihren Namen, Ihre Wohnadresse sowie Ihre Kontonummer anzugeben. Ihre schriftliche Beschwerde muss an folgende Person gerichtet werden:

Banque Raiffeisen S.C.
Herr Georges Heinrich
Mitglied des Direktionsvorstandes
4, rue Léon Laval
L-3372 Leudelange

Ihre Beschwerde wird nach Erhalt umgehend untersucht und Sie bekommen von uns innerhalb der gesetzlichen Frist von einem Monat so schnell wie möglich eine Stellungnahme.

Bei komplexen Beschwerden kann die Bearbeitung mehr Zeit in Anspruch nehmen. In diesen Fall wird die Bank Ihnen innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Eingang Ihrer Beschwerde eine Stellungnahme zukommen lassen, welche den Eingang Ihrer Beschwerde bestätigt sowie Angaben über die Person beinhaltet, die Ihr Anliegen bearbeitet.

3. Schritt

Sollten Sie keine oder keine fristgerechte oder nur eine bedingt zufriedenstellende Antwort vom Mitglied des Direktionsvorstandes erhalten haben, dann besteht für Sie die Möglichkeit sich an die *Commission de Surveillance du Secteur Financier* („CSSF“) zu wenden und ein außergerichtliches Beschwerdeverfahren einzuleiten.

Eine genaue Beschreibung der Anforderungen dieser Prozedur finden Sie unter:

- <https://www.raiffeisen.lu/en/raiffeisen-bank/legal-notice>
- <https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>