

# Grundsätze zum Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Eifel eG, Simmerath

Stand: Juli 2022

## 1. Relevante Beschwerden<sup>1</sup>

Beschwerde ist jede Äußerung einer Unzufriedenheit, die ein Kunde im Zusammenhang mit der Erbringung

- einer Wertpapier(neben)dienstleistung oder
- einer nach dem KWG oder dem ZAG beaufsichtigten Dienstleistung bzw. eines entsprechenden Geschäfts

an die Bank richtet.

Der Begriff Beschwerde muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf auch keiner bestimmten Form.

Zu Beschwerden zählen auch vorgerichtliche Anwaltsschreiben.

Für Beschwerden, die sich gegen Handlungen von Verbundunternehmen bzw. Dritte richten, die diese für die Bank erbracht haben, gelten ebenfalls die nachfolgenden Vorgaben. Entsprechendes gilt für Unterlassungen von Verbundunternehmen/Dritten, wenn das Verbundunternehmen/der Dritte für die Bank hätte tätig werden müssen.

Die nachfolgenden Grundsätze gelten für **Beschwerden von Kunden** (unabhängig, ob es sich beispielsweise (rechtlich) um Privatkunden, professionelle Kunden oder geeignete Gegenparteien bzw. Verbraucher oder Unternehmer bzw. (geschäftspolitisch) um Privat- oder Firmenkunden handelt). Sie gelten auch für Beschwerden von **potentiellen Kunden**. Soweit nachfolgend von Kunden gesprochen wird, sind damit auch potentielle Kunden gemeint.

Sofern (berechtigterweise) ein Dritter (gesetzlicher Vertreter, Bevollmächtigter) für den Kunden eine Beschwerde einreicht, gelten die nachfolgenden Ausführungen zu Kunden entsprechend für den Dritten.

**Vom Beschwerdeprozess ausgenommen sind folgende Ausnahmen:**

- Gebührenerstattungen (ausgeschlossen Gebühren Wertpapier- und Wertpapiernebenleistungen) unterhalb einer Bagatellgrenze in Höhe von 25 Euro

## 2. Beschwerdemanagement vom Eingang der Beschwerde bis zur Information des Kunden über das Ergebnis der Prüfung<sup>2</sup>

Jede Beschwerde ist unverzüglich aufzuzeichnen. Im Einzelnen gilt:

- Alle Beschwerden sind unter agree21 Vorgang „Kundenbeschwerde erfassen“

aufzuzeichnen.

---

<sup>1</sup> In Umsetzung von BT 12.1.1, Tz. 1 MaComp und Tz. 8 MaBeMa.

<sup>2</sup> In Umsetzung von BT 12.1.2, Tz. 7 und BT 12.1.3, Tz. 1 bis 3 und 9 bis 12 MaComp und Tz. 14 bis 17 und 21 bis 25 MaBeMa.

Die Beschwerden sind jeweils unverzüglich zu bearbeiten. Im Einzelnen gilt danach Folgendes:

Dem Kunden ist der Eingang seiner Beschwerde unverzüglich schriftlich oder elektronisch zu bestätigen. Die Bestätigung ist durch Einstellen eines Dokuments unter agree21DMS aufzubewahren.

Zur notwendigen Information im Falle einer Bestätigung des Eingangs der Beschwerde siehe nachfolgend unter 3.

Der Fachbereich, gegen den sich die Beschwerde richtet, ist um eine Stellungnahme zu bitten. Hierfür ist ihm eine Frist von grundsätzlich maximal 5 Arbeitstagen zu setzen. Der rechtzeitige Eingang der Stellungnahme durch den Fachbereich ist zu überwachen. Der Fachbereich hat die Stellungnahme unter dem zugewiesenen Vorgang abzugeben.

Bei der Bearbeitung der Beschwerde ist eine umfassende Sachverhaltsaufklärung und – sofern Verstöße festgestellt werden – Ermittlung ihrer Ursachen anzustreben, um u. a. auch mögliche Defizite bei den organisatorischen Vorkehrungen zur Einhaltung der aufsichtlichen Anforderungen erkennen zu können. Der für die Bearbeitung der Beschwerde zugrunde gelegte Sachverhalt ist soweit wie möglich zu belegen (z. B. anhand von archivierten Dokumenten wie Abrechnungen, Verträge, Formulare o. Ä.).

Eine Beschwerde ist in angemessener Frist, grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach ihrem Eingang abschließend zu beantworten.

Sofern eine Beantwortung der Beschwerde innerhalb der vorstehenden Frist aus Gründen, die die Bank nicht zu vertreten hat, nicht möglich ist, ist der Kunde über die Gründe der Verzögerung zu informieren. Ferner ist dem Kunden im Rahmen dieser Zwischennachricht mitzuteilen, wann die Prüfung durch die Bank voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Die Zwischennachricht erfolgt in Papierform (Postversand) oder – im Falle des Vorliegens einer Vereinbarung zwischen der Bank und ihm – auf einem anderen dauerhaften Datenträger (Fax, ins elektronische Postfach eingestelltes PDF-Dokument) **oder telefonisch oder in einem persönlichen Gespräch**. Die Zwischennachricht ist durch Einstellen eines Dokuments unter agree21DMS und die Vereinbarung mit dem Kunden zur Möglichkeit der Nutzung eines anderen dauerhaften Datenträgers unter agree21DMS **beziehungsweise durch schriftliche Fixierung des telefonischen oder persönlichen Gesprächsinhalt im Beschwerdevorgang (unter Beschreibung) aufzubewahren zu archivieren**.

Die abschließende Beantwortung der Beschwerde muss – im Anwendungsbereich des ZAG – in jedem Fall innerhalb von 35 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde erfolgen. Entsprechendes gilt grundsätzlich auch für alle übrigen Beschwerden.

Dem Kunden ist in Papierform (Postversand) oder – im Falle des Vorliegens einer Vereinbarung zwischen der Bank und ihm – auf einem anderen dauerhaften Datenträger (Fax, ins elektronische Postfach eingestelltes PDF-Dokument) **oder telefonisch oder in einem persönlichen Gespräch** zu antworten. Die Antwort **beziehungsweise der Inhalt des telefonischen oder persönlichen Gesprächs** ist durch Einstellen eines Dokuments unter agree21DMS **beziehungsweise durch schriftliche Fixierung im Beschwerdevorgang (unter Beschreibung) aufzubewahren zu archivieren**. Zur Form bzw. dem Ort der Aufbewahrung der Vereinbarung mit dem Kunden zur Möglichkeit der Nutzung eines anderen dauerhaften Datenträgers siehe bereits vorstehend im Zusammenhang mit der Zwischennachricht.

Wird der Beschwerde des Kunden nicht oder nicht vollständig stattgegeben, ist der Kunde im Zusammenhang mit der (abschließenden) Beantwortung der Beschwerde über die Möglichkeit

zu informieren, seine Beschwerde an eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung weiterleiten oder eine zivilrechtliche Klage einreichen zu können, und zwar in der Form, in der die Antwort erfolgen muss (siehe hierzu vorstehend). Die Information erfolgt jeweils mittels der aktuellen Fassung der „Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung“ (DG VERLAG, Art.-Nr. 196 550). Von jeder Fassung ist jeweils ein Exemplar unter Angabe, ab wann diese Fassung eingesetzt worden ist, unter agree21DMS aufzubewahren.

Die Kommunikation mit dem Kunden hat jeweils eindeutig/in klarer und in einfach verständlicher Sprache zu erfolgen.

### **3. Information über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden<sup>3</sup>**

Dem Kunden sind

- mit der Bestätigung des Eingangs seiner Beschwerde oder
- auf Nachfrage

eine Information über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden nachvollziehbar zur Verfügung zu stellen. Hierfür ist jeweils die aktuelle Fassung der „Information über unser Beschwerdemanagement“ zu verwenden. Zur Form dieser Information wird auf die unter 2. enthaltenen Vorgaben zur Form der Eingangsbestätigung verwiesen. Diese gilt für die vorstehende Information entsprechend.

Zum Erfordernis, mit dem Kunden eindeutig/in klarer und in einfach verständlicher Sprache zu kommunizieren, siehe bereits vorstehend unter 2.

Von jeder Fassung der o. a. Information ist jeweils ein Exemplar unter Angabe, ab wann diese Fassung eingesetzt worden ist, unter agree21DMS aufzubewahren.

### **4. Veröffentlichung über das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden<sup>4</sup>**

Ferner muss das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden veröffentlicht werden. Hierfür ist die „Information über unser Beschwerdemanagement“ zu verwenden. Die Veröffentlichung erfolgt auf der Website der Bank.

### **5. Unentgeltlichkeit der Beschwerdebearbeitung<sup>5</sup>**

Für die Einreichung der Beschwerde einschließlich ihrer Bearbeitung wird dem Kunden kein gesondertes Entgelt in Rechnung gestellt.

---

<sup>3</sup> In Umsetzung von BT 12.1.3, Tz. 7 MaComp und Tz. 20 MaBeMa.

<sup>4</sup> In Umsetzung von BT 12.1.3, Tz. 6 MaComp und Tz. 19 MaBeMa.

<sup>5</sup> Auch in Umsetzung von BT 12.1.3, Tz. 8 MaComp.

## Bearbeitungsvermerk

- Bestätigung (Genehmigung) der Grundsätze zum Beschwerdemanagement durch die Geschäftsleitung<sup>6</sup>

Die Geschäftsleitung hat auf ihrer Sitzung am 10.03.2020 die vorstehenden Grundsätze genehmigt. Diese gelten bis auf Weiteres, d. h. bis durch die Geschäftsleitung eine neue Fassung genehmigt worden ist.

- Information der Mitarbeiter über die bankinternen Grundsätze zum Beschwerdemanagement<sup>7</sup>

Die Mitarbeiter der Bank werden am 10.03.2020 über die bankinternen Grundsätze zum Beschwerdemanagement per Arbeitsanweisung (inkl. Quittierung) informiert und um sofortige Beachtung gebeten.

---

<sup>6</sup> In Umsetzung von BT 12.1.2, Tz. 3 Satz 1 MaComp und Tz. 11 MaBeMa (siehe „Beschluss“).

<sup>7</sup> In Umsetzung von BT 12.1.2, Tz. 4 MaComp und Tz. 12 MaBeMa.