

## **Grundsätze für das Beschwerdemanagement der**

### **Raiffeisenbank MEHR eG**

#### **1 Vorwort**

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden hat für uns höchste Priorität. Es ist uns daher wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben hierzu eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Damit verfolgen wir das Ziel, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler zu beheben bzw. Fehler zu vermeiden. Ziel ist es, dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherzustellen.

#### **2 Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

- (1) Alle Mitglieder, Kunden und potenzielle Kunden, die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank MEHR eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.
- (2) Es ist unser Anliegen, Beschwerden möglichst vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, werden die Beschwerden über das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank MEHR eG erfasst und bearbeitet.
- (3) Beschwerden können sowohl elektronisch, schriftlich als auch mündlich an uns gerichtet werden.
  - Elektronisch übermittelte Beschwerden richten Sie bitte an unsere E-Mail-Adresse: info@rb-mehr.de
  - Schriftliche Beschwerden senden Sie bitte an:  
Raiffeisenbank MEHR eG  
Beschwerdemanagement  
Koblenzer Straße 52  
56759 Kaisersesch
- (4) Für die Bearbeitung der Beschwerden benötigen wir die folgenden Angaben:
  - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhaltes
  - Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
  - Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen, falls vorhanden
  - Eine Vertretungsberechtigung, sofern sich der Beschwerdeführende namens oder im Auftrag einer anderen Person an die Raiffeisenbank MEHR wendet.
- (5) Der Beschwerdeführer erhält bei Notwendigkeit zeitnah eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Eingang. Die Bank strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von drei Wochen an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid unter Angabe der Gründe für die Verzögerung und einer Information, bis wann die Prüfung des Sachverhalts voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhält der Beschwerdeführende zeitnah eine umfassende Antwort.
- (6) Gibt die Raiffeisenbank MEHR eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.
- (7) Die Bearbeitung von Beschwerden erfolgt unentgeltlich.

### **3     Transparenz, Compliance und Meldung gemäß WpHGMaAnzV**

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gemäß § 87 Abs.1 WpHG gemeldet, der hierüber den Vorstand sowie den Compliance-Beauftragten nach WpHG zeitnah unterrichtet.

Nach Erhalt erfolgt unverzüglich die Prüfung, ob es sich um eine bei der BaFin anzeigepflichtige Beschwerde handelt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde.

### **4     Informationen zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung**

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<https://www.bvr.de/Service/-Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensterechtsaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter [https://www.bafin.de/DE/Verbraucher-/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden\\_node.html](https://www.bafin.de/DE/Verbraucher-/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html) Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

### **5     Hinweise zum Datenschutz**

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie auf unserer Internetseite [www.rb-mehr.de](http://www.rb-mehr.de) unter der Rubrik „Datenschutz“.

### **6     Bestätigungsvermerk**

Diese Grundsätze zum Beschwerdemanagement wurden im Januar 2026 aktualisiert und gelten bis auf Weiteres. Sie werden in regelmäßigen Abständen auf Aktualität und Wirksamkeit überprüft und sind Teil der aktuellen Arbeitsanweisung. Die Mitarbeiter der Bank wurden über Veröffentlichung der aktuellen Arbeitsanweisung K06\_BE1 Beschwerdemanagement informiert und um sofortige Beachtung gebeten.