Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Raiffeisen-Volksbank eG

I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Als Raiffeisen-Volksbank eG haben wir den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Insbesondere in solchen Fällen möchten wir jeden Kunden einladen, mit uns in den Dialog zu treten. Wir nehmen jedes Feedback ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unsere Services und Leistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Wir haben daher seit Jahren eine entsprechende Philosophie in der Raiffeisen-Volksbank eG verankert. Deren Ziel ist es, Unstimmigkeiten regional und vor Ort, möglichst im Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu klären. Wir haben daneben eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Das Beschwerdeverfahren wird dabei in regelmäßigen Abständen überprüft. Neben der Tätigkeit der Internen Revision und des Bereichs Compliance erfolgen auch externe Prüfungen durch unabhängige Prüfer, welche das Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einklang mit den geltenden Vorschriften überwachen sollen.

Alle Beschwerden sowie die zu Ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden aufgezeichnet und gemäß den aufsichtsrechtlichen Fristen aufbewahrt

Die vorliegenden Grundsätze richten sich an Sie als (potenziellen) Kunden der Raiffeisen-Volksbank eG.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung (nach Art. 26 Abs. 1 DelVO (EU) 2017/565)

(1) Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Mitglieder und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Es ist unsere Philosophie, die im konstruktiven Dialog mit Ihnen zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der Raiffeisen-Volksbank eG zuständig (Beschwerdestelle und Hauptverantwortlicher Ansprechpartner gem. § 87 Abs. 1 WpHG) Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse info@meine-rvb.de geschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Raiffeisen-Volksbank eG
Beschwerdemanagement
Marktplatz 24-27
26603 Aurich

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail- Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an die Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Eine abschließende Antwort sollten Sie fallabhängig innerhalb von drei Wochen erhalten.

Sofern Sie Ihre Beschwerde nicht schriftlich geäußert haben, gehen wir davon aus, das ssie mit eine mündlichen bzw. telefonischen Antwort einverstanden sind. Diese Antwort kann auch durch Stattgeben Ihrer Beschwerde erfolgen.

(5) Gibt die Raiffeisen-Volksbank eG Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

III. Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHGMaAnzV

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird - unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter - unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet, der hierüber Vorstand, Interne Revision und Compliance zeitnah unterrichtet. Nach Erhalt erfolgt dann eine ebenfalls unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin unverzüglich, spätestens binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde. Unabhängig hiervon erhalten Sie als Kunde von uns eine in der Regel schriftliche Antwort. Sofern uns eine Klärung und Beantwortung innerhalb einer Woche nicht möglich sein sollte, erhalten Sie in der Regel eine Eingangsbestätigung oder Zwischennachricht.

IV. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

(3) Weitere Ansprechpartner außerhalb der Raiffeisen-Volksbank eG

Die Raiffeisen-Volksbank eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Raiffeisen-Volksbank eG besteht daher für Kunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die Genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken anzurufen.
Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“.

Die Beschwerde ist in Schriftform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) zu richten an:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der
Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
Schellingstr. 4
10785 Berlin
Tel.: (030) 2021-0 / Durchwahl 2021-1639
Fax: (030) 2021-1908
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de
www.bvr.de/Kontakt/Kundenbeschwerdestelle

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetz-buch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes), 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.

Und schließlich besteht die Möglichkeit, etwaige Ansprüche gegen die Raiffeisen-Volksbank eG gerichtlich geltend zu machen.