

# Grundsätze zum Beschwerdemanagement

## I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Entsprechend unserem Leitprinzip „Wir machen den Weg frei“ steht für uns die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns deshalb wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Ihre Beschwerde vorzubringen.

Die Raiffeisen-Volksbank Fresena eG verfügt über ein Verfahren für die Abwicklung von Beschwerden von Kunden und potenziellen Kunden. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, eine angemessene und schnelle Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingehende Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Probleme oder Fehler zu beheben.

## II. Wo und wie können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Verantwortliche Stelle ist:

Raiffeisen-Volksbank Fresena eG

Beschwerdemanagement

Osterstraße 96

26506 Norden

Telefon 04931/97206-0

Telefax 04931/97206-98

E-Mail: [beschwerdemanagement@rvbfresena.de](mailto:beschwerdemanagement@rvbfresena.de)

## III. Form und Inhalt der Beschwerde

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Beschwerde persönlich oder telefonisch in einer unserer Filialen kundzutun. Unsere Filialmitarbeiter sind angehalten, die Beschwerde unverzüglich an die verantwortliche Stelle (siehe Punkt II.) weiterzuleiten. Darüber hinaus haben Sie auch die Möglichkeit, Ihre Beschwerde per Brief, per Telefax oder per E-Mail an die o.g. verantwortliche Stelle zu übermitteln.

### (1) Mindestangaben unserer Kunden:

- Kundenstamnummer
- Vollständige Kontaktdaten (Name, Vorname, Telefonnummer oder E-Mailadresse)
- Beschreibung des Beschwerdegrunds (u.a. Angaben zum Sachverhalt, Zeitpunkt, Ort und Ablauf) und Formulierung des Anliegens bzw. konkreten Begehrens (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserungsvorschlag oder Klärung von Meinungsverschiedenheiten)
- ggf. Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)

### (2) Mindestangaben für Nichtkunden:

- Siehe Mindestangaben für Kunden
- Adresse

### (3) Angaben von Bevollmächtigten/Vertretern:

- Siehe Mindestangaben für Kunden
- Kundenstamnummer der zu vertretenen Person
- Vertretungsnachweis oder Vertretungsberechtigung

## IV. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Sie erhalten unverzüglich eine Eingangsbestätigung. Je nach Komplexität der Beschwerde oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter (z.B. unsere externen Dienstleister/Verbundpartner) erfolgt eine Antwort in einem angemessenen Zeitraum spätestens drei Wochen nach Beschwerdeeingang. Ist dies nicht möglich, erhalten Sie einen Zwischenbescheid. Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer werden nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantwortet. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine abschließende Antwort. Nach Abschluss der gesamten Beschwerdebearbeitung erhalten Sie eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

# Grundsätze zum Beschwerdemanagement

## V. Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitschlichtung, sowie alternative Streitbeilegung

Die Bank nimmt am Streitbeteiligungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Kunden und 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, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030/2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sog. OS-Plattform) bereit.

Zudem haben Sie die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

## VI. 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

(<https://www.rvbfresena.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>). Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

## VII. Sonstiges

- (1) Die Einreichung und Bearbeitung von Beschwerden sind kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.
- (3) Dieses Informationsblatt ist auf unserer Internetseite (<https://www.rvbfresena.de/service/rechtliche-hinweise/pflichtinformationen.html>) zu finden.
- (4) Compliance: es besteht eine Prüf- und zum Teil eine Meldepflicht an das Melderegister der BaFin für Beschwerden im wertpapierrechtlichen Sinne – eine erforderliche Meldung muss binnen sechs Wochen nach Beschwerdeingang erfolgen.