

## Beschwerdemanagement

### Grundsätze der Raiffeisen-Volksbank Ebersberg eG

#### 1. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Kunden und Mitglieder ist uns außerordentlich wichtig. Falls Sie jedoch einmal nicht mit uns zufrieden sein sollten, so haben Sie die Möglichkeit uns dies mitzuteilen. Aus diesem Grund haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Grundsätze zum Beschwerdemanagement definiert, damit eine zeitnahe Bearbeitung gewährleistet ist.

#### 2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Raiffeisen-Volksbank Ebersberg eG.

Beschwerden nehmen wir mündlich, fernmündlich, elektronisch oder schriftlich entgegen.

Raiffeisen-Volksbank Ebersberg eG  
Beschwerdestelle  
Marktplatz 1  
85567 Grafing  
Telefon: 08092/7010  
E-Mail: [beschwerdestelle@rv-ebe.de](mailto:beschwerdestelle@rv-ebe.de)

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens 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 (sofern vorhanden)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend beantwortet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine schriftliche Antwort. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der

Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Sofern die Bearbeitung länger als 10 Tage dauert, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid in schriftlicher oder elektronischer Form.

Gibt die Raiffeisen-Volksbank Ebersberg eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, so erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

Weitere Beschwerdewege:

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, so können Sie sich alternativ an folgende Institutionen wenden:

- Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe  
(<https://www.bvr.de/Service/Schlichtung>)  
Schlichtungsstelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken  
- BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [schlichtung@bvr.de](mailto:schlichtung@bvr.de)
- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

### **3. Sonstiges**

Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert. Beschwerden in Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen werden der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gemeldet. Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei. Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und hier auf dieser Seite veröffentlicht.

### **4. 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 unter <https://www.rv-ebe.de/datenschutz>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Der Vorstand

Raiffeisen-Volksbank Ebersberg eG