

## Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Eifeltor eG

### I. 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.

### II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Mitglieder, Kunden und potenzielle Kunden, die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Eifeltor eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.
- (2) Es ist unsere 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 Eifeltor eG erfasst und bearbeitet.
- (3) Beschwerden können sowohl elektronisch, schriftlich als auch mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden schreiben Sie bitte an unsere E-Mail-Adresse:  
info@rb-eifeltor.de

Schriftliche Beschwerden senden Sie bitte an:  
Raiffeisenbank Eifeltor eG  
Beschwerdemanagement  
Koblenzer Straße 52  
56759 Kaisersesch

- (4) Für die Bearbeitung der Beschwerde 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 Eifeltor eG wendet.
- (5) Der Beschwerdeführer erhält 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 14 Arbeitstagen an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (6) Gibt die Raiffeisenbank Eifeltor eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.
- (7) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

### **III. Transparenz, Compliance und Meldung gemäß WpHG/MAAnzV**

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.

### **IV. Weitere und unabhängige Stellen zur Klärung von Beschwerden**

Sollte es vorkommen, dass Sie mit unserem Lösungsvorschlag einmal nicht zufrieden sind, können Sie sich für ein außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren an folgende Institutionen wenden:

#### **(1) Ombudsmann**

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen  
Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
E-Mail: info@bvr.de

#### **(2) BaFin**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
E-Mail poststelle@bafin.de

#### **(3) Europäische Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (OS-Plattform)**

Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform erreichen Sie über den Link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

### **V. Bestätigungsvermerk**

Diese Grundsätze zum Beschwerdemanagement wurden vom Vorstand am 28. Dezember 2017 aktualisiert und beschlossen. Sie werden in regelmäßigen Abständen auf Aktualität und Wirksamkeit überprüft.