

## Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

### 1. Unsere Philosophie

Als Ihr Partner vor Ort steht für uns die Zufriedenheit unser Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Sollte es dennoch vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen können, möchten wir Ihnen die Möglichkeit geben, Kritik zu äußern. Wir nehmen jedes Feedback ernst und sehen Beschwerden auch als Chance, unseren Service und unsere Leistung zu verbessern.

Aus diesem Grund haben wir seit Jahren eine entsprechende Philosophie in der Raiffeisen-Volksbank Varel-Nordenham eG verankert. Deren Ziel ist es, Unstimmigkeiten möglichst im Dialog mit unseren Mitgliedern und Kunden zu klären. Dafür haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Die eingegangenen Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beseitigen. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### 2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Mitglieder und Kunden, die von den Aktivitäten unseres Instituts berührt werden, können eine Beschwerde abgeben.

Ihre Beschwerde kann sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [beschwerde@rvbvarel-nordenham.de](mailto:beschwerde@rvbvarel-nordenham.de), über das Kontaktformular auf unserer Homepage und über die Beschwerdestelle für Wertpapiergeschäft auf der Seite der Ansprechpartner Vermögensberater geschickt werden.

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an:

Raiffeisen-Volksbank Varel-Nordenham eG  
Beschwerdemanagement  
Bürgermeister-Heidenreich-Str. 5  
26316 Varel

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer und 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 diese vorhanden sind
- Sofern Sie sich im Namen und im Auftrage einer anderen Person an die Bank wenden, eine schriftliche Vertretungsberechtigung für diese Person.

Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort und im persönlichen Dialog mit Ihnen zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung der Beschwerden das Beschwerdemanagement der Raiffeisen-Volksbank Varel-Nordenham eG zuständig (Beschwerdestelle und Hauptverantwortlicher Ansprechpartner gem. 87 Abs. 1 WpHG).

Über den Eingang der Beschwerde erhalten Sie eine Bestätigung. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen nach Beschwerdeeingang an. Sollte eine Bearbeitung ausnahmsweise länger dauern, werden wir Ihnen einen Zwischenbescheid geben. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung der Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort, die, falls gewünscht, auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen kann.

Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie hierüber eine verständliche Begründung.

### 3. Weitere Ansprechpartner innerhalb und außerhalb der Bank

Leider ist es nicht immer möglich, alle Wünsche und Anliegen unserer Mitglieder und Kunden vollumfänglich zu erfüllen. Deshalb kann es in Einzelfällen vorkommen, dass Sie mit der Bearbeitung der Beschwerde oder mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind. Für solche Fälle stehen Ihnen weitere interne und externe Ansprechpartner zur Verfügung.

Mit dem Bereich Compliance gibt es innerhalb der Raiffeisen-Volksbank Varel-Nordenham eG eine unabhängige Funktion, die sowohl auf die Einhaltung aufsichtsrechtlicher Vorgaben als auch auf die angemessene Berücksichtigung der Interessen unserer Mitglieder und Kunden achtet:

Raiffeisen-Volksbank Varel-Nordenham eG  
Compliance  
Bürgermeister-Heidenreich-Str. 5  
26316 Varel  
E-Mail: [compliance@rvbvarel-nordenham.de](mailto:compliance@rvbvarel-nordenham.de)

Des Weiteren nimmt die Bank am Streitbelegungsverfahren der Genossenschaftlichen Finanz-Gruppe Volksbanken Raiffeisenbanken teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrages auf Abschluss eines Basiskontovertrages für Nichtkunden 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 auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (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](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de)  
[www.bvr.de/Kontakt/Kundenbeschwerdestelle](http://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 Gesetzbuche, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes), 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

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

#### 4. Transparenz und Compliance

Jede Beschwerde, die das Wertpapiergeschäft betrifft, wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet, der hierüber Compliance zeitnah unterrichtet.

#### 5. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogener Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter [www.rvbvarel Nordenham.de](http://www.rvbvarel Nordenham.de) (Datenschutz). Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

#### 6. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist für Sie kostenfrei.

Wir hoffen, Ihnen mit der vorliegenden Information einen Überblick zum Stellenwert von Beschwerden in der Raiffeisen-Volksbank Varel-Nordenham eG und dem Prozess ihrer Bearbeitung gegeben zu haben. Bitte nutzen Sie die dargestellten Möglichkeiten im Bedarfsfall, denn wir wollen stetig besser werden und mit Ihnen gemeinsam erfolgreich sein.

Ihre  
Raiffeisen-Volksbank  
Varel-Nordenham eG

Stand März 2019