

# Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Kempten-Oberallgäu eG

## I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher seit Jahren 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.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung (nach Art. 26 Abs 1 DeIVO (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) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Zentrale Beschwerdemanagement der Raiffeisenbank Kempten-Oberallgäu eG (Beschwerdestelle und Hauptverantwortlicher Ansprechpartner gemäß § 87 Abs. 1 WpHG). Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermitteln Sie Beschwerden an die E-Mail-Adresse [info@raiba-ke-oa.de](mailto:info@raiba-ke-oa.de)

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

**Raiffeisenbank Kempten-Oberallgäu eG**  
**Zentrales Beschwerdemanagement**  
**Marktstr. 11**  
**87527 Sonthofen**

Telefonische Beschwerden richten Sie unter Telefon 0831 2522-0.

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

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (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 der Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);

- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Bank wendet, eine Verfügungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführer erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Ist dies nicht möglich, erhält er einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(5) Gibt die Raiffeisenbank Kempten-Oberallgäu eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

### **III. Transparenz, Compliance und Meldungen gemäß WpHG/MaAnzV**

Jede, das Wertpapiergeschäft betreffende Reklamation wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG (Verantwortlicher für das zentrale Beschwerdemanagement) gemeldet, der hierüber Vorstand, Innenrevision 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 binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde. Unabhängig hiervon erhalten Sie als Beschwerdeführer von uns eine schriftliche Antwort. Sofern uns eine Klärung und Beantwortung innerhalb einer Woche nicht möglich sein sollte, erteilen wir in der Regel eine Eingangsbestätigung oder Zwischenbericht.

### **IV. Sonstiges**

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite <https://www.raiba-ke-oa.de> veröffentlicht.

Stand August 2018

**Information zur außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtlichen Klage gemäß Art. 26 Abs. 5 MiFID II-DVO1.**

Die Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://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.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 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.

Weitere mögliche Schlichtungsstellen:  
Verein Versicherungsombudsmann e. V.  
Postfach 08 06 32  
10006 Berlin

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung  
Postfach 06 02 22  
10052 Berlin

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit. Die Raiffeisenbank Kempten-Oberallgäu eG nimmt am Streitbelegungsverfahren dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen teil.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.