

## Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für die Raiffeisen-Volksbank Oder-Spree eG an oberster Stelle. Ein zentraler Faktor, diesem Anspruch nachzukommen, ist die Möglichkeit für Sie, Kritik zu äußern. Aus diesem Grund haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement ausgearbeitet. Dabei ist es stets unser Anliegen, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Erhaltene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu erkennen und zu beheben. Ziel ist es, langfristig eine hohe Kundenzufriedenheit und -bindung zu gewährleisten.

### Vorgehensweise in der Bearbeitung von Beschwerden

1.) Alle Mitglieder und Kunden sowie Einzelpersonen, Organisationen und/oder Unternehmen, die von den Aktivitäten der Raiffeisen-Volksbank Oder-Spree eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.

2.) Das Beschwerdemanagement der Raiffeisen-Volksbank Oder-Spree eG bearbeitet eingehende Beschwerden, in mündlicher, schriftlicher und elektronischer Form.

Elektronische Beschwerden können an die E-Mail-Adresse: [info@rvbos.de](mailto:info@rvbos.de) übermittelt werden.

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an:

**Raiffeisen-Volksbank Oder-Spree eG**  
**Beschwerdemanagement**  
**Breite Straße 39**  
**15848 Beeskow**

3.) Folgende Angaben sind für eine ordnungsgemäße Bearbeitung der Beschwerde erforderlich:

- Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- ausführliche Erläuterung des Sachverhalts, ggfs. mit Kopien als Anlage von Unterlagen, die zum besseren Verständnis des Vorganges beitragen (sofern vorhanden);
- Beschreibung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte, bspw. Fehlerbehebung, Optimierung von Dienstleistungen, Klärung eines Missverständnisses und
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Raiffeisen-Volksbank Oder-Spree eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

4.) Eine Antwort sollte je nach Umfang und Komplexität der Beschwerde in einem Zeitraum von zehn Bankarbeitstagen nach Eingang der Beschwerde erfolgen. Kann die Beschwerdeanfrage zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende i.d.R. bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

5.) Gibt die Raiffeisen-Volksbank Oder-Spree eG der Beschwerde nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

6.) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

7.) Die vorliegenden Grundsätze werden regelmäßig überprüft.

**weitere Angaben:**

Für die Aufsicht zuständige Behörde

- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)  
Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn

Alternative Streitbeilegungsverfahren

Ein persönliches Gespräch ist der beste Weg, um Meinungsverschiedenheiten zu schlichten. Doch falls Kunde und Bank allein nicht weiterkommen, kann der Ombudsmann helfen. Das Ombudsmannverfahren ermöglicht es, einen unabhängigen und neutralen Schlichter anzurufen. So kann eine Klage vor den ordentlichen Gerichten in vielen Fällen vermieden werden.

Ombudsmann der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken:

- Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR  
Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
Internet:  
<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>

Ombudsmänner für Versicherungen:

- Verein Versicherungsombudsmann e.V.  
Postfach 08 06 32  
10006 Berlin
- Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung  
Postfach 06 02 22  
10052 Berlin

Ombudsstelle für Investmentfonds:

- Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.  
Unter den Linden 42  
10117 Berlin  
Internet:  
<http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de/ihre-beschwerde/schlichtungsantrag>

Die Europäische Kommission stellt unter

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

eine Plattform zu außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.