



## Information über unser Beschwerdemanagement

### 1 Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Alle eingehenden Beschwerden werden unvoreingenommen geprüft und bearbeitet. Des Weiteren erfolgt eine Auswertung der eingehenden Beschwerden, um mögliche Versäumnisse und Unzulänglichkeiten im Geschäftsbetrieb aufzudecken und zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen und unsere Qualitätsstandards fortlaufend verbessern.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

### 2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

#### 2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Als Beschwerde verstehen wir jede Äußerung der Unzufriedenheit, die an unsere Bank im Zusammenhang mit unserer Geschäftstätigkeit gerichtet wird. Der Begriff „Beschwerde“ ist dabei nicht zwingend erforderlich.

Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Beschwerdestelle der Vereinigten Raiffeisenbank Burgstädt eG verantwortlich.

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde(n) an nachstehende Anschrift zu senden/einzureichen:

Vereinigte Raiffeisenbank Burgstädt eG  
Beschwerdestelle  
Goethestr. 36, 09217 Burgstädt  
Telefon 03724/1314-0, Telefax 03724/1314-2013  
E-Mail: info@rb-burgstaedt.de

#### 2.2. Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

- Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen: Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- Konkrete Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Anliegens bzw. Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen, möchten
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden)



### 3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter, wie beispielsweise unseren externen Dienstleistern ab.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Beschwerden in Bezug auf die Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstenutzer werden nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend beantwortet.

Beschwerden, die das Wertpapiergeschäft betreffen, werden objektiv geprüft, ob eine bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) anzeigepflichtige Beschwerde vorliegt.

Sofern dies zutrifft, erfolgt eine entsprechende Meldung an das Melderegister der BaFin innerhalb von 6 Wochen.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

### 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 auf unserer Internetseite der Bank unter „Datenschutzhinweise“. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### 5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde auch an diese Stellen wenden:

- **Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe:** Wir nehmen am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Kundinnen und Kunden sowie alle, die nicht Kundin oder Kunde bei uns sind, aber auch Institutionen können sich an den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe wenden. Das regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die Sie auf Wunsch von uns bekommen. Ihre Beschwerde richten Sie per Brief, Fax oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. – BVR: Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin Fax: 030 2021-1908 E-Mail: [Kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:Kundenbeschwerdestelle@bvr.de)
- **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin):** Ist ein möglicher Verstoß gegen Vorschriften oder gesetzliche Normen der Grund Ihrer Beschwerde, können Sie diese auch direkt an die BaFin richten: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn
- **Europäische Kommission:** Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Onlinestreitbeilegung bereit, die sogenannte OSPlattform. Ihre Beschwerde reichen Sie online unter folgendem Link ein: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

### 6. Zusatzinformationen:

- Wir bearbeiten Ihre Beschwerde kostenfrei
- Wir prüfen regelmäßig die Qualität unserer Beschwerdebearbeitung
- Dieses Informationsblatt finden Sie auf unserer Homepage