

# Beschwerdegrundsätze und Verfahren der Raiffeisenbank eG für Finanzinstrumente und strukturierte Einlagen.

---

## Präambel

Wir, die Raiffeisenbank eG, bemühen uns stets, allen unseren Kunden (auch potenziellen Kunden) bei der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen und –nebendienstleistungen zufrieden zu stellen. Daher haben wir die nachfolgenden Beschwerdegrundsätze und Verfahren **für Finanzinstrumente und strukturierte Einlagen geschaffen**, um etwaige Fehler und/oder Kundenreklamationen sachdienlich bearbeiten zu können:

## Beschwerdegrundsätze und Verfahren

- 1) Der Vorstand ist für die Umsetzung und Überwachung der Beschwerdegrundsätze und Verfahren verantwortlich.
- 2) Der Bearbeitungsprozess von Kundenbeschwerden ist in unseren bankinternen schriftlichen Anweisungen detailliert geregelt.
- 3) Alle Mitarbeiter der Raiffeisenbank eG wurden angewiesen, sich an unseren Beschwerdegrundsätzen und Verfahren zu halten.
- 4) Durch geeignete Maßnahmen ist gewährleistet, dass bei Beachtung der interne Informationsfluss reibungslos funktioniert.
- 5) Alle eingehenden Beschwerden (persönlich, postalisch, elektronisch etc.) von Kunden und potenziellen Neukunden werden bei uns elektronisch nach einem standardisierten Ablauf aufgezeichnet.
- 6) Die Einreichung von Kundenbeschwerden ist kostenlos.
- 7) Der Beschwerdeführer erhält eine Rückmeldung zum Eingang der Beschwerde; dabei wird insbesondere der aktuelle Beschwerdebearbeitungsstand und die direkten Zuständigkeiten mitgeteilt.
- 8) Nach Klärung erhält der Beschwerdeführer eine finale Rückmeldung zum Beschwerdevergang.
- 9) Die Rückmeldungen an die Beschwerdeführer haben grundsätzlich schriftlich zu erfolgen.
- 10) Unsere internen Kontroll- und Überwachungsinstanzen (z.B.: Compliance, Interne Revision und Risikomanagement) werden bei der Einrichtung des Beschwerdemanagements und der Umsetzung einbezogen. Hierzu werden in regelmäßigen Abständen Überwachungs- und Prüfungshandlungen vorgenommen. Die Ergebnisse werden schriftlich fixiert und dem Vorstand zur Kenntnis gebracht. Etwaige Handlungsmaßnahmen zur Behebung von Defiziten werden nachverfolgt.
- 11) Sofern bankinterne Defizite aus den anhängigen Beschwerden erkannt werden, werden diese durch geeignete Maßnahmen behoben.
- 12) Alle Beschwerden werden gemäß den gesetzlichen Vorschriften aufbewahrt.
- 13) Unsere Beschwerdegrundsätze und Verfahren werden mindestens jährlich überprüft und auf unserer Internetseite [www.raiffeisenbank-simmerath.de](http://www.raiffeisenbank-simmerath.de) veröffentlicht.
- 14) Ab 2020 für das Erstjahr 2019 wird ein Beschwerdebericht nach Art. 26 Abs. 6 DV in elektronischer Form nach den Vorgaben der Bundesanstalt zum Dateiformat und zum Einreichungsweg eingereicht.

## Kontaktdaten für

- |  |  |
|--|--|
| ➤ mündliche/persönliche Beschwerden:     | jeder Mitarbeiter                                      |
| ➤ postalische Beschwerden:               | Raiffeisenbank eG<br>Hauptstraße 76<br>52152 Simmerath |
| ➤ elektronische Beschwerden:             | info@rb-simmerath.de                                   |
| ➤ Zentrale Beschwerdemanagementfunktion: | Stabstelle Regulatorik                                 |