



## Beschwerdegrundsätze der Rostocker Volks- und Raiffeisenbank eG

### Wir sind für Sie da!

Wir haben ein offenes Ohr für Ihre Anregungen, Ihre Fragen oder Ihre Kritik. Schildern Sie uns Ihr Anliegen, denn bei uns stehen Sie mit Ihren Zielen und Wünschen im Mittelpunkt. Ihre Zufriedenheit mit unserer Bank ist daher unser höchster Anspruch.

Möchten Sie dennoch eine Beschwerde an uns richten, stehen Ihnen hierzu folgende Kontaktwege zur Verfügung.

Ihr Kundenberater ist Ihr persönlicher Ansprechpartner zu allen Fragen und Beschwerden. Dieser wird Ihr Anliegen umgehend zur Klärung aufnehmen.

Sie können alternativ Ihr Anliegen auch per E-Mail, Post oder Telefon mitteilen.

✉ [kundenservice@rostocker-vrbank.de](mailto:kundenservice@rostocker-vrbank.de)  
📍 **Rostocker Volks- und Raiffeisenbank eG,**  
**Postfach 102041, 18003 Rostock**  
☎ **(0381) 49 67 222**

Ebenfalls können Sie unser Kontaktformular auf unserer Internetseite nutzen.

Für eine zeitnahe und transparente Beantwortung Ihrer Beschwerde teilen Sie uns bitte eine genaue Beschreibung Ihres Anliegens mit. Nennen Sie uns ggf. das Produkt, die Serviceleistung oder den Zeitpunkt, auf den sich Ihre Beschwerde bezieht. Weiterhin benötigen wir Ihre Kontaktdaten (Name, Anschrift, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse).

Unsere Mitarbeiter aus dem Beschwerdemanagement werden sich nach dem Beschwerdeeingang unmittelbar mit Ihrem Anliegen auseinandersetzen. Ist eine sofortige Klärung nicht möglich oder sollte die voraussichtliche Bearbeitungsdauer länger dauern, werden wir Ihnen dieses schriftlich oder auch telefonisch mitteilen.

Nach Bearbeitung der Beschwerde werden wir Ihnen in einem Antwortschreiben das Ergebnis unserer Untersuchung mitteilen. Eine abschließende Antwort erhalten Sie im Regelfall innerhalb von drei Wochen. Es kann auch vorkommen, dass wir zur Klärung des Anliegens auch Dritte, wie zum Beispiel externe Dienstleister, einbeziehen müssen. Dieses verlängert unter Umständen den Bearbeitungsprozess. Hierüber werden wir Sie mit Zwischenbescheiden informieren. Das Ergebnis Ihrer Beschwerde besprechen wir selbstverständlich auch gern persönlich in einem Gespräch mit Ihnen.

#### Alternative Beschwerdewege:

Mitunter kann es vorkommen, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie können Ihr Anliegen auch an folgende Institutionen richten.

#### Ombudsmann:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR – Schellingstraße 4  
10785 Berlin  
E-Mail: [info@bvr.de](mailto:info@bvr.de)

#### BaFin:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Grauhreindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

#### Europäische Online-Plattform zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen (OS-Plattform):

Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmen im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außegerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform erreichen Sie über den Link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

#### Das sollten Sie noch wissen:

Alle Beschwerden werden elektronisch registriert. Darüber hinaus werden Beschwerden von Privatkunden im Zusammenhang mit der Anlageberatung bei Wertpapierdienstleistungen der zuständigen Behörde, der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gemeldet.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist für Sie kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite [www.rostocker-vrbank.de](http://www.rostocker-vrbank.de) veröffentlicht.