



## 1. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat für uns oberste Priorität. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Daher haben wir eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen, um die Kundenzufriedenheit sicherzustellen.

## 2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Beschwerden können schriftlich (postalisch oder elektronisch) oder mündlich an die Landwirtschaftliche Rentenbank gerichtet werden.

Elektronisch können Beschwerden über das Kontaktformular unter der Adresse: [www.rentenbank.de/kontakt/kontaktformular](http://www.rentenbank.de/kontakt/kontaktformular) an die Landwirtschaftliche Rentenbank gerichtet werden.

Postalische Beschwerden richten Sie bitte an:

Landwirtschaftliche Rentenbank  
Beschwerdemanagementfunktion  
Compliance  
Theodor-Heuss-Allee 80  
60486 Frankfurt

(2) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir grundsätzlich folgende Angaben:

- die vollständigen Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Fachbereich);
- die genaue Beschreibung des Sachverhalts
- die Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- den Nachweis einer Vertretungsberechtigung dieser Person, sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Landwirtschaftliche Rentenbank wendet.

(3) Sobald wir Ihre Beschwerde erhalten haben, senden wir Ihnen einen Eingangsbescheid zu. So können Sie sich sicher sein, dass wir uns um Ihr Anliegen kümmern.

(4) Selbstverständlich versuchen wir, schnellstmöglich eine Lösung zu Ihrer geäußerten Beschwerde zu finden. Sollte unsere Recherche zu Ihrem Anliegen aufgrund eines komplexen Sachverhalts längere Zeit in Anspruch nehmen, informieren wir Sie darüber mit einem Zwischenbescheid.

(5) Geben wir Ihrer Beschwerde nicht oder nicht vollständig statt, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

### **3. Weitere Beschwerdewege**

Sollten wir keine gemeinsame Lösung finden, kann es sinnvoll sein, einen Dritten einzubinden. Alternativ können Sie sich deshalb an folgende Institutionen wenden:

- Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Rentenbank besteht für Verbraucher die Möglichkeit, den Ombudsmann der Öffentlichen Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die nicht Verbraucher sind, den Ombudsmann der Öffentlichen Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB)“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter [www.voeb.de](http://www.voeb.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist schriftlich an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB, e.V., Postfach 11 02 72, 10832 Berlin, zu richten.
- Ferner besteht für Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdiensterechtsaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) zu beschweren.
- Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbelegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform können Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen. Sie haben ferner die Möglichkeit, zivilrechtliche Klage einzureichen.

### **4. Datenschutzhinweis**

- Die von Ihnen angegebenen personenbezogenen Daten werden ausschließlich zur Bearbeitung und möglichen Abhilfe Ihrer Beschwerde verwendet. Die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f) DS-GVO. Das berechtigte Interesse der Rentenbank an der Verarbeitung Ihrer angegebenen personenbezogenen Daten folgt aus dem Umstand der Beschwerdebearbeitung und der diesbezüglich erforderlichen Kontaktaufnahme mit Ihnen. Die Daten werden für die gesamte Dauer der Bearbeitung Ihrer Beschwerde gespeichert. Nach abgeschlossener Bearbeitung werden die Daten entsprechend der Dauer der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gespeichert.
- Nähere Informationen über Ihre Rechte entnehmen Sie bitte unserer Datenschutzerklärung unter [www.rentenbank.de/datenschutz](http://www.rentenbank.de/datenschutz).

### **5. Sonstiges**

(1) Alle eingehenden Beschwerden werden elektronisch registriert.

(2) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(3) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Landwirtschaftlichen Rentenbank ([www.rentenbank.de](http://www.rentenbank.de)) veröffentlicht.