

## Beschwerdegrundsätze der Raiffeisenbank Main-Spessart eG

### Ihre Zufriedenheit ist unser Ansporn

Die Qualität unserer Beratungen sowie ein exzellenter Service sind für uns eine Selbstverständlichkeit. Denn wir wollen für Sie in allen finanziellen Angelegenheiten ein zuverlässiger Begleiter an Ihrer Seite sein. Aus diesem Grund ist Ihre Zufriedenheit der größte Anspruch an uns selbst. Umso wichtiger ist es, dass Sie uns möglichst schnell und einfach mitteilen können, wenn Sie einmal nicht ganz zufrieden waren.

### So erreichen Sie uns

Sollten Sie mit einer unserer Leistungen nicht zufrieden sein, dann teilen Sie uns dies gerne über folgende Kommunikationswege mit:

#### Persönlich

Sprechen Sie direkt Ihren persönlichen Kundenberater an oder besuchen Sie uns in einer unserer Geschäftsstelle der Raiffeisenbank Main-Spessart eG.

#### Telefonisch

Rufen Sie direkt bei Ihrem persönlichen Kundenberater an oder tragen Sie Ihr Anliegen telefonisch von Montag bis Freitag von 08.00 - 18.00 Uhr unter 09352 858-0 vor.

#### Online

Nutzen Sie unser [Feedback-Formular](#).

#### Postalisch

Schicken Sie uns Ihre Beschwerde an:

Raiffeisenbank Main-Spessart eG  
Qualitätsmanagement  
Rechtenbacher Str. 11  
97816 Lohr am Main

### Unverzögliche und lösungsorientierte Bearbeitung

Wir kümmern uns schnellstmöglich um Ihr Anliegen. Sollten wir keine sofortige Lösung anbieten können, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Sie hören von uns, sobald die interne Klärung erfolgt ist. Jede Beschwerde bearbeiten wir individuell, lösungsorientiert und immer mit dem notwendigen fachlichen Know-How. Dies bedeutet, dass wir uns intensiv mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinandersetzen und alle notwendigen Recherchen vornehmen. Für jedes Anliegen suchen wir nach einer fairen und für beide Seiten tragbaren Lösung.

### Zeitnahe Rückantwort

Sobald wir Ihnen eine Lösung anbieten können, besprechen wir diese gerne persönlich mit Ihnen oder teilen sie Ihnen telefonisch oder schriftlich mit. Nimmt die Bearbeitung mehr Zeit in Anspruch als erwartet, werden wir Sie ebenfalls schnellstmöglich darüber informieren.

## Streitbeilegungsverfahren

### Möglichkeiten der Beilegung von Streitigkeiten

Die Raiffeisenbank Main-Spessart eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Raiffeisenbank Main-Spessart eG besteht für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen.

- Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe  
([www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle](http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle))

Näheres regelt die "Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform zum Beispiel mittels Brief oder E-Mail an die Kundenbeschwerdestelle des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR zu richten.

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

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn

Zudem besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Raiffeisenbank Main-Spessart eG einzulegen. Die Raiffeisenbank Main-Spessart eG wird Beschwerden in Textform, zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail beantworten.

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung bereit, die sogenannte OS-Plattform.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

- OS – Plattform  
([ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE](http://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE))

### 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 Homepage.