Raiffeisenbank
Nördliche Bergstraße

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Raiffeisenbank Nördliche Bergstraße eG

1. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für uns als Genossenschaftsbank an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Daher haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden zudem ausgewertet, um wiederkehrende Probleme zu beheben und Fehler zu vermeiden. Damit wollen wir unsere hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Mitglieder, Kunden und potentiellen Kunden, die von den Aktivitäten der Raiffeisenbank Nördliche Bergstraße eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.
(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist grundsätzlich jeder Mitarbeiter im Kundenkontakt. Koordinierend und entscheidend fungiert der Vorstand als Beschwerdestelle der Raiffeisenbank Nördliche Bergstraße eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich sowie mündlich an die Raiffeisenbank Nördliche Bergstraße eG gerichtet werden.

E-Mail-Adresse:

info@raiba-alsbach.de, Betreff Kundenbeschwerden

Postadresse:

Raiffeisenbank Nördliche Bergstraße eG
Vorstand – Kundenbeschwerden
Bahnhofstraße 19 - 25
64665 Alsbach-Hähnlein

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

- vollständige Kontaktdaten der / des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, IBAN bzw. Kontonummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, welche Ziele mit der Beschwerde verfolgt werden (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Raiffeisenbank Nördliche Bergstraße eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Raiffeisenbank
Nördliche Bergstraße

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Eingang der Beschwerde (i. d. R. 15 Tage). Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
(5) Gibt die Raiffeisenbank Nördliche Bergstraße eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, so erhält dieser eine verständliche Begründung.

3. Weitere Beschwerdewege

Sollte ein Beschwerdeführer nicht mit dem abschließenden Lösungsvorschlag der Raiffeisenbank Nördliche Bergstraße eG einverstanden sein, kann er sich im Wege eines außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahrens an folgende Institution wenden:

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR)
Schellingstr. 4
10785 Berlin
Fax: 030 2021 1908
E-Mail: Kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Europäische Kommission
Die EU-Online-Streitbeilegungsplattform (ODR) wurde zum 20. Juli 2025 abgeschaltet. Verbraucher können sich bei Streitigkeiten an nationale Verbraucherschlichtungsstellen wenden. Informationen hierzu finden Sie unter:
https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights

Hinweis gemäß § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG):
Wir sind bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor der folgenden Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen:
Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, www.bafin.de.

4. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.
(3) Dieses Informationsblatt ist auf unserer Homepage unter Pflichtinformationen zu finden.

Stand: Oktober 2025