Raiffeisenbank Main-Spessart eG

Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Ihre Zufriedenheit ist unser Ansporn

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, unseren Mitgliedern und (potentiellen) Kunden die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern und Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten. Ziel unseres zentralen Qualitätsmanagements ist es, Ihre Beschwerden möglichst zeitnah, individuell und dem Anliegen entsprechend zu bearbeiten – egal über welchen Kontaktweg Sie Ihr Anliegen gegenüber uns äußern. Ebenso analysieren wir eingehende Beschwerden, um auftretende Fehler zu beheben und künftig zu vermeiden. Mit unserem Qualitätsmanagement unterstützen wir das Ziel, Ihre Kundenzufriedenheit und Ihr Vertrauen dauerhaft sicherzustellen.

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 uns in einer Geschäftsstelle der Raiffeisenbank Main-Spessart eG

Telefonisch

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

Elektronisch

kundenzufriedenheit@raiba-msp.de

https://www.raiba-msp.de/wir-fuer-sie/ueber-uns/lob---kritik/feedbackformular.html

Postalisch

Schicken Sie uns Ihre Beschwerde an:

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

Stand: 01.07.2026

Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend).
Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten;
- Kopie von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden).
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Raiffeisenbank Main-Spessart eG wendet, benötigen wir eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Wie erfolgt die Bearbeitung Ihres Anliegens in unserem Haus

Für den Fall, dass der von Ihnen geäußerte Sachverhalt nicht kurzfristig abschließend mit Ihnen geklärt werden kann, erhalten Sie innerhalb von 3 Werktagen eine schriftliche Eingangsbestätigung von uns.

Die Bearbeitungsdauer Ihres Anliegens ist abhängig von der Komplexität des Sachverhaltes. Sie erhalten möglichst umgehend – spätestens jedoch innerhalb von 15 Werktagen – eine abschließende Antwort von unserem Haus. Dauert die Bearbeitung länger als 15 Werktage, so informieren wir Sie hierüber, sowie über den Grund für die Verzögerung. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde. Sollten wir Ihrer Forderung nicht (vollständig) nachkommen, so begründen wir Ihnen dies schlüssig und nachvollziehbar.

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.

Raiffeisenbank Main-Spessart eG

Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung

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, die Schlichtungsstelle für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen.

- Schlichtungsstelle beim BVR (www.bvr.de/Service/Schlichtung)

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 (z.B. 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

Telefon: (030) 20 21 - 1639
E-Mail: schlichtung@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 Briefes, Telefax oder E-Mail beantworten.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter

https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschweren/BeiBaFinbeschweren_node.html

Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Stand: 01.07.2026