

Leitsätze der Reisebank AG für den Umgang mit Beschwerden (Beschwerde-Leitsätze)

Stand: Juli 2026

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung – unsere Philosophie	1
2	Wo und wie können Sie sich beschweren?	1
2.1	Adressat der Beschwerde	1
2.2	Form und Inhalt der Beschwerde	2
3	Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?	2
3.1	Allgemeine Informationen zum Beschwerdemanagement der Reisebank AG	2
3.2	Informationen zu Dauer der Beschwerdebearbeitung	2
4	Weitere Ansprechpartner	2
4.1	Weitere Ansprechpartner in der Reisebank AG	2
4.2	Weitere Ansprechpartner außerhalb der Reisebank AG	3
4.2.1	Verbraucherschlichtungsstellen	3
4.2.2	Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde	3
4.2.3	Gerichtliche Geltendmachung	4
5	Abschluss	4

1 Einführung – unsere Philosophie

Als Reisebank AG haben wir den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.

Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Insbesondere in solchen Fällen möchten wir jeden Kunden einladen, mit uns in den Dialog zu treten. Wir nehmen jedes Feedback ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unsere Services und Leistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegenden Beschwerde-Leitsätze richten sich an Sie als (potenziellen) Kunden der Reisebank AG und sollen Ihnen Antworten auf die folgenden Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?
- Weitere Ansprechpartner

Die nachfolgenden Informationen basieren auf den zum Zeitpunkt der Veröffentlichung geltenden gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben. Soweit in diesem Beschwerde-Leitsätzen auf gesetzliche Vorschriften oder europäische Verordnungen Bezug genommen wird, gelten diese jeweils in ihrer aktuellen Fassung.

2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1 Adressat der Beschwerde

Um Ihre Beschwerde zügig zuordnen und bearbeiten zu können, bitten wir Sie, Ihr Anliegen an unser zentrales Beschwerdemanagement zu adressieren:

Reisebank AG

Beschwerdemanagement
Platz der Republik 6
60325 Frankfurt am Main
Telefon: +49 (0) 69 – 97 88 07 – 650
E-Mail: kundenservice@reisebank.de

2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Beschwerden können Sie grundsätzlich formlos an uns richten, d.h. schriftlich oder telefonisch, wobei wir eine Eingabe per Brief oder E-Mail begrüßen.

Bitte teilen Sie uns den Sachverhalt der Beschwerde möglichst konkret mit und geben Sie ferner Ihre Kontaktdaten (vollständige Adressdaten bzw. E-Mail-Adresse, ggf. eine Telefonnummer für Rückfragen) an – dies erleichtert die gegenseitige Kommunikation.

3 Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

3.1 Allgemeine Informationen zum Beschwerdemanagement der Reisebank AG

Wir haben ein qualifiziertes Beschwerdemanagement eingerichtet, welches das Ziel verfolgt, Beschwerden in einem geordneten Ablauf im Sinne unserer Kunden schnellstmöglich zu bearbeiten. Dabei steht für uns das Fairness-Gebot an vorderster Stelle.

Darüber hinaus betrachten wir Beschwerden als wichtige Informationsquelle: Sofern sich Anhaltspunkte für Fehler unsererseits ergeben, sind wir bestrebt, diese umgehend zu korrigieren.

Das Beschwerdeverfahren wird dabei in regelmäßigen Abständen überprüft. Neben der Tätigkeit der Internen Revision und des Bereichs Compliance erfolgen auch externe Prüfungen durch unabhängige Prüfer, welche das Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einklang mit den geltenden Vorschriften überwachen sollen.

Darüber hinaus wird der Vorstand der Reisebank regelmäßig über das Beschwerdeverfahren als solches, aber auch über aufgetretene Beschwerden und deren Abarbeitung informiert.

Alle Beschwerden sowie die zu Ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden aufgezeichnet und gemäß den aufsichtsrechtlichen Fristen aufbewahrt.

Informationen zum Datenschutz der Reisebank AG und zur Verarbeitung Ihrer Daten entnehmen Sie bitte unserer Internetseite <https://www.reisebank.de/datenschutz>

3.2 Informationen zu Dauer der Beschwerdebearbeitung

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Eine abschließende Antwort erhalten Sie in der Regel innerhalb von vier Wochen.

Im Rahmen des Beschwerdeverfahrens wird jeder Sachverhalt individuell geprüft, um die Ursache der Beschwerde ausführlich zu recherchieren. Gegebenenfalls werden dabei auch Dritte, wie beispielsweise externe Dienstleister, einbezogen. Dies verlängert unter Umständen den Bearbeitungsprozess.

4 Weitere Ansprechpartner

Leider ist es nicht immer möglich, alle Wünsche und Anliegen unserer Kunden vollständig zu erfüllen. Deshalb kann es in Einzelfällen vorkommen, dass Sie mit der Bearbeitung der Beschwerde oder unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind.

Für solche Fälle stehen Ihnen weitere interne und externe Ansprechpartner zur Verfügung:

4.1 Weitere Ansprechpartner in der Reisebank AG

Mit dem Bereich Compliance hat die Reisebank AG eine unabhängige Funktion eingerichtet, welche sowohl auf die Einhaltung aufsichtsrechtlicher Vorgaben als auch auf die angemessene Berücksichtigung der Interessen unserer Kunden achtet:

Reisebank AG

Bereich Compliance
Platz der Republik 6
60325 Frankfurt am Main
Telefon: +49 (0) 69 – 97 88 07 – 850
E-Mail: compliance@reisebank.de

4.2 Weitere Ansprechpartner außerhalb der Reisebank AG

Die Reisebank AG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Genossenschaftlichen Finanz-Gruppe Volksbanken Raiffeisenbanken nicht teil.

4.2.1 Verbraucherschlichtungsstellen

Bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und der Reisebank AG können – soweit gesetzlich vorgesehen – die zuständigen Verbraucherschlichtungsstellen angerufen werden.

Für Streitigkeiten aus dem Bereich von Zahlungsdiensten (insbesondere §§ 675c bis 676c Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) sowie Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes (ZAG)), beispielsweise im Zusammenhang mit Bargeldein- und Barauszahlungen, kann sich der Kunde an die bei der Deutschen Bundesbank eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle wenden:

Deutsche Bundesbank

Verbraucherschlichtungsstelle
Wilhelm-Epstein-Straße 14
60431 Frankfurt am Main
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de

Für weitere Streitigkeiten aus dem Bereich von Bankgeschäften und Finanzdienstleistungen (insbesondere gemäß § 1 Abs. 1 Satz 2 und § 1 Abs. 1a Satz 2 Kreditwesengesetz (KWG)), beispielsweise im Zusammenhang mit dem Sortengeschäft, dem Edelmetallgeschäft oder dem Goldsparplan der Reisebank AG, kann sich der Kunde an die bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) eingerichtete Verbraucherschlichtungsstelle wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Verbraucherschlichtungsstelle
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de

4.2.2 Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Bereich des Zahlungsdienstrecht (insbesondere §§ 675c bis 676c BGB oder Vorschriften des ZAG), besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

4.2.3 Gerichtliche Geltendmachung

Die Möglichkeit, Ansprüche gegen die Reisebank AG gerichtlich geltend zu machen, bleibt unberührt.

5 Abschluss

Wir hoffen, Ihnen mit den vorliegenden Leitsätzen einen Überblick zum Stellenwert von Beschwerden in der Reisebank AG und dem Prozess ihrer Bearbeitung gegeben zu haben. Bitte nutzen Sie die dargestellten Möglichkeiten im Bedarfsfall.