

## Beschwerdemanagement

### Philosophie und Ziel

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für die Vereinigte Volksbank Raiffeisenbank eG mit ihren Niederlassungen Volksbank Odenwald und Raiffeisen-Volksbank Miltenberg an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Daher haben wir bereits seit vielen Jahren eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben bzw. zu vermeiden. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Mitglieder und Kunden, die von den Aktivitäten unserer Bank berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführenden zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der Volksbank Odenwald bzw. Raiffeisen-Volksbank Miltenberg zuständig. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch zu übermittelnde Beschwerden können an die E-Mail-Adresse der Vereinigte Volksbank Raiffeisenbank eG:

- [vorstandssekretariat@vvr.de](mailto:vorstandssekretariat@vvr.de)

geschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an die jeweilige Niederlassung:

Volksbank Odenwald  
Niederlassung der Vereinigte Volksbank Raiffeisenbank eG  
Beschwerdemanagement  
Frankfurter Straße 1  
64720 Michelstadt

bzw.

Raiffeisen-Volksbank Miltenberg  
Niederlassung der Vereinigte Volksbank Raiffeisenbank eG  
Beschwerdemanagement  
Berliner Platz 1  
63897 Miltenberg

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, Kundennummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (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 Bank wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

Sollte eine Beschwerde nicht gleich gelöst werden können und die Bearbeitung umfangreicher sein, dann erhält der Beschwerdeführende nach drei Arbeitstagen und sofern noch notwendig nach 20 Arbeitstagen eine Zwischeninformation über den Stand der Bearbeitung. Gibt die Volksbank Odenwald bzw. Raiffeisen-Volksbank Miltenberg der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, so erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

## **Schlichten statt richten**

Als Kunde der Volksbank Odenwald bzw. Raiffeisen-Volksbank Miltenberg haben Sie die Möglichkeit, bei Meinungsverschiedenheiten mit uns einen unabhängigen und neutralen Ombudsmann (Schlichter) anzurufen. Richten Sie Ihre schriftliche Beschwerde mit kurzer Stellungnahme und Kopien aller notwendigen Unterlagen an:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volks- und Raiffeisenbanken BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, <http://www.bvr.de>

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Vereinigte Volksbank Raiffeisenbank eG veröffentlicht.