Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

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. Als Volksbank Odenwald haben wir den Anspruch, uns stetig zu verbessern. Daher stehen wir neuen Ideen, Ihren Anregungen, Lob und Kritik aufgeschlossen gegenüber.
Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antworten darauf geben, wie und wo Sie sich beschweren können und wie unser Beschwerdeprozess abläuft. Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten.

So erreichen Sie uns:



Volksbank Odenwald
Niederlassung der Vereinigte Volksbank Raiffeisenbank eG
Beschwerdemanagement
Frankfurter Straße 1
64720 Michelstadt
beschwerdemanagement@vvrb.de



über unser **KundenServiceCenter** unter **06061 7010**



mündlich in unseren Filialen vor Ort

Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir:

- Ihre Kontaktdaten (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 Volksbank Odenwald wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

So gehen wir vor:

Ihr Anliegen bearbeiten wir so zügig wie möglich. Sofern die Klärung des Sachverhalts nicht zeitnah erfolgen kann, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit ab, ob Dritte (wie beispielsweise unseren externen Dienstleister) einbezogen werden müssen. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung innerhalb von drei Wochen an. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber im Rahmen einer Zwischeninformation in Kenntnis setzen. Gibt die Volksbank Odenwald der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, so erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

Alternative Streitbeilegungsverfahren:

Wenn Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind, können Sie sich an eine der folgenden Stellen zur außergerichtlichen Streitbeilegung wenden.

- Bundesverband der Deutschen
  Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR
  Schellingstraße 4
  10785 Berlin
  Fax: 030-20211908
  E-Mail: schlichtung@bvr.de

- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
  Graurheindorfer Straße 108
  53117 Bonn
  E-Mail: poststelle@bafin.de

Nähere Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung sowie die Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe können Sie über unsere Homepage erfahren.

Das sollten Sie sonst noch wissen:

Die Bearbeitung von Beschwerden ist unentgeltlich.

Die vorliegende Kundeninformation wird in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite www.voba-online.de veröffentlicht.

Alle Beschwerden werden elektronisch registriert. 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. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit bezeichnen wir Personengruppen in einer neutralen Form, wobei immer weibliche als auch männliche Personen gemeint sind.

Stand: Juli 2026