

## Information über unser Beschwerdemanagement Stand Januar 2019

### 1 Einführung – unsere Philosophie

Wir haben 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. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

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

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

### 2 Wo und wie können Sie sich beschweren?

#### 2.1 Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:

Waldecker Bank eG  
Beschwerdemanagement  
Frau Ute Weidemann  
Prof.-Bier-Str. 18  
34497 Korbach  
Telefon: 05631 972-288  
Telefax: 05631 5060-7819  
ute.weidemann@waldecker-bank.de

#### 2.2 Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie mündlich oder telefonisch bei allen Mitarbeitern der Waldecker Bank eG, schriftlich per Brief oder Fax sowie elektronisch per E-Mail oder als Nachricht über das Formular "[Lob und Kritik](#)" auf unserer Homepage an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).

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);
- Gewünschte Form für die abschließende Antwort (elektronisch, schriftlich oder mündlich).

### 3 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter, wie beispielsweise unseren externen Dienstleistern, ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. 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.

### 4 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 unter [www.waldecker-bank.de/datenschutz](http://www.waldecker-bank.de/datenschutz) oben rechts in der Infobox. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

### 5 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Die Waldecker Bank eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung erhalten Sie über unsere Internetseite [www.waldecker-bank.de/streitbeilegung](http://www.waldecker-bank.de/streitbeilegung)

Ihre  
Waldecker Bank eG