

Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Waldecker Bank eG

Stand September 2018

Informationen über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

I. Ziele unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder & Kunden an erster Stelle. Deshalb ist es uns sehr wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Unser Ziel ist es, aus einem unzufriedenen Kunden einen zufriedenen Kunden zu machen. Alle eingehenden Beschwerden werden unvoreingenommen geprüft und bearbeitet. Auch als potenzieller Kunde dürfen Sie Kritik äußern. Neben der Kundenzufriedenheit sollen sich unsere Qualitätsstandards fortlaufend verbessern. Durch die Auswertung der eingegangenen Beschwerden decken wir mögliche Versäumnisse und Unzulänglichkeiten im Geschäftsbetrieb auf und beheben diese. Deshalb haben wir ein Beschwerdemanagement eingerichtet, welches Ihr Anliegen entgegennimmt und objektiv einer Beurteilung unterzieht.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Als Beschwerde verstehen wir jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an unsere Bank im Zusammenhang mit unserer Geschäftsaktivität richtet. Der Begriff "Beschwerde" muss nicht zwingend verwandt werden. Eine Beschwerde bedarf keiner bestimmten Form. Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenlos. Sie haben die Möglichkeit Ihre Beschwerde

- mündlich oder telefonisch bei allen Mitarbeitern der Bank
- schriftlich (Brief oder Fax) an

Waldecker Bank eG
Beschwerdemanagement
Frau Ute Weidemann
Prof.-Bier-Str. 18
34497 Korbach
Telefon: 05631 972-288
Telefax: 05631 5060-7819

oder per E-Mail an

ute.weidemann@waldecker-bank.de zu richten,

oder als Nachricht über das Formular [„Lob und Kritik“](#) auf unserer Homepage (bitte anklicken, Sie werden auf das Formular weitergeleitet).

Zur Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer ggf. E-Mail-Adresse)
- in welcher Form sollen wir Ihnen eine abschließende Antwort zukommen lassen (schriftlich oder mündlich)
- konkrete Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung der Dienstleistung etc.)

- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen, sofern vorhanden.

Die Beschwerdestelle bearbeitet jedes Anliegen individuell und setzt sich mit dem geschilderten Sachverhalt unvoreingenommen auseinander. Hierzu nehmen wir die notwendigen Recherchen und Prüfungen vor. Im Regelfall erhalten Sie binnen 15 Arbeitstagen nach Einreichung einer Beschwerde eine Antwort von uns. Ist dies nicht möglich, so informieren wir Sie über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche Dauer bis zur endgültigen Klärung.

Unsere Antwort erhalten Sie in klarer und verständlicher deutscher Sprache.

Besonderheit bei Beschwerden im Bereich des Wertpapiergeschäfts

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird – unabhängig vom genutzten Eingangskanal und angesprochenen Mitarbeiter – an das Beschwerdemanagement weitergeleitet. Dort wird unverzüglich und objektiv geprüft, ob eine bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht und ermittelt wird, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen 6 Wochen nach Eingang der Beschwerde. Unabhängig hiervon erhalten Sie eine Antwort von uns.

Besonderheit bei Beschwerden im Bereich von Zahlungsdiensten

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuches (EGBGB) werden ebenso innerhalb von 15 Arbeitstagen beantwortet. Eine Beschwerde auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGG werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Beschwerde abschließend bearbeiten.

III. Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Die Waldecker Bank eG nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Waldecker Bank eG besteht daher für Sie die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). 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, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

IV. Sonstiges

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und aktualisiert.

Ihre
Waldecker Bank eG