

Grundsätze der Beschwerdebearbeitung

Vorbemerkung

Als genossenschaftliche Bank vor Ort haben wir den Anspruch, unsere Mitglieder und 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 Dialog zu treten.

Wir nehmen jedes Feedback ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, uns zu verbessern.

1. Beschwerdewege

- Beschwerdeannahme erfolgt durch Mitarbeiter während der Geschäftszeiten
- Homepage: www.waldecker-bank.de
 - Über das Formular „[Lob und Kritik](#)“ (bitte anklicken, Sie werden auf das Formular weitergeleitet)

2. Beschwerdeverfahren

Wir haben ein qualifiziertes Beschwerdemanagement eingerichtet, welches das Ziel verfolgt, Beschwerden in einem geordneten Ablauf im Sinne unserer Kunden schnellstmöglich zu bearbeiten.

Unser Bestreben ist es, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten.

Bei Beschwerden, die nicht sofort vor Ort gelöst werden können, nimmt die zentrale Beschwerdestelle die weitere Bearbeitung der Beschwerde vor.

Im Rahmen des Beschwerdeverfahrens wird jeder Sachverhalt individuell geprüft, um die Ursache der Beschwerde ausführlich zu recherchieren und faire Lösungen zu finden.

Jeder Kunde erhält zeitnah eine Eingangsbestätigung sowie eine Abschlussbenachrichtigung auf dem vom Kunden gewünschten Kontaktweg. Sofern die Beschwerde noch nicht abschließend bearbeitet werden kann, erhält der Kunde einen Zwischenbescheid.

Alle Beschwerden sowie die zu ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen werden aufgezeichnet und gemäß den gesetzlich vorgeschriebenen Fristen aufbewahrt.