

## **Kundeninformation zum Beschwerdemanagement**

### **I. Vorwort**

Für uns hat die Zufriedenheit unserer Kunden einen großen Stellenwert. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher 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 und Abläufe zu verbessern. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

1. Alle Mitglieder und Kunden sowie potentielle Kunden, die von den Aktivitäten der Waldeck-Frankenberger Bank berührt werden, können Beschwerde einlegen.
2. Nach Möglichkeit versuchen wir, die Beschwerde regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit den Mitgliedern und Kunden zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement der Bank zuständig.
3. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an die Bank gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden richten Sie bitte an die E-Mail-Adresse:
4. **service@wa-fkb-bank.de**

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

**Waldeck-Frankenberger Bank**  
**Beschwerdemanagement**  
**Prof.-Bier-Str. 18**  
**34497 Korbach**

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- 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).
5. Sie erhalten von uns zeitnah eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde. Ebenso sind wir bemüht, je nach Komplexität der Beschwerde, Ihnen eine zeitnahe Beantwortung Ihrer Beschwerde und möglichst eine Lösung des Sachverhalts zukommen zu lassen bzw. mit Ihnen abzustimmen. Ist dies nicht möglich, erhalten Sie einen Zwischenbescheid. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.

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

6. Können wir Ihre Beschwerde nicht vollständig stattgeben, erhalten Sie von uns eine verständliche Begründung. Sollte Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit erledigt werden, steht Ihnen weiter das sogenannte Streitbeilegungsverfahren offen. Sie haben immer die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an eine unabhängige Stelle zu wenden. Unsere Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil.

### **III. Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung**

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden 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](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten. Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen **Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit**. Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

### **III. 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.waldeck-frankenberger-bank.de](http://www.waldeck-frankenberger-bank.de). Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu

### **III. Sonstiges**

Die Bearbeitung Ihrer Beschwerden ist für Sie selbstverständlich kostenfrei. Diese Ihnen vorliegenden Grundsätze zur Bearbeitung von Beschwerden sind durch den Vorstand der Bank genehmigt und werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Freundliche Grüße

Waldeck-Frankenberger Bank