Waldeck-Frankenberger Bank

Kundeninformation zum Beschwerdemanagement
Stand: 11/2024

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, die eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherstellen. Die Bearbeitung Ihrer Beschwerden ist für Sie selbstverständlich kostenfrei.

I. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an die Bank gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden richten Sie bitte an die E-Mail-Adresse: 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).

2. Je nach Komplexität der Beschwerde lassen wir Ihnen innerhalb weniger Tage eine Antwort und möglichst eine Lösung des Sachverhalts zukommen. 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 ab (z.B. externe Dienstleister). Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen an.

   Sofern eine Reklamation von berechneten Entgelten und Zinsen bis 25 Euro im persönlichen Gespräch mit einem unserer Mitarbeiter in beiderseitigem Einvernehmen gelöst werden kann, verzichten wir aus Gründen der Effizienz auf eine schriftlich formulierte Antwort an Sie, sofern Sie dies nicht ausdrücklich wünschen. Die Beschwerdegrundsätze stellen wir Ihnen in diesem Fall im persönlichen Gespräch gerne zur Verfügung. Sie finden diese auch auf unserer Internetseite.

3. 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.

II. Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung
Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für Sie besteht daher die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen. 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.

Betrifft der Beschwerdegegenstand einen Verstoß gegen eine gesetzliche Norm besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen.
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.
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/datenschutz. Bei Bedarf senden wir Ihnen diese auch gerne zu.