

Information über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

1 Allgemeines

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 gerne 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 unsere (potentiellen) Kund:innen und soll Ihnen eine Übersicht über das Beschwerdeverfahren geben.

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

2 Ansprechpartner für Ihre Beschwerde

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei

- a) Ihrem zuständigen Berater
oder
- b) folgender Stelle einzureichen: Märkische Bank eG
Bahnhofstr.21, 58095 Hagen
info@maerkische-bank.de

3 Form und Inhalt Ihrer Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2).

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).

4 Ablauf der Beschwerdebearbeitung

Sie erhalten einen Eingangsbescheid Ihrer Beschwerde innerhalb von drei Bankarbeitstagen. 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 Dienstleister ab.

Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 15 Bankarbeitstagen an.

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen eines Zwischenbescheids informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah einen Abschlussbescheid mit einer umfassenden Antwort auf Ihre Beschwerde.

Sollten Sie mit unserer Entscheidung nicht einverstanden sein, so haben Sie die Möglichkeit weitere Schritte einzuleiten, siehe „Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und Möglichkeit der Klageerhebung“.

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Internetseite unter www.maerkische-bank.de/service/rechtliche-hinweise/agb-sonderbedingungen/streitbeilegungsverfahren-mit-ombudsmannverfahren.html erhalten.

5 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.maerkische-bank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.