

Beschwerdemanagement-Grundsätze

I. Vorwort

Für uns steht Ihre Zufriedenheit an erster Stelle. 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. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Mit den vorliegenden Grundsätzen geben wir Ihnen einen Überblick zu dem Prozess der Bearbeitung Ihrer Beschwerde.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden sowie – zum Beispiel – Einzel- und Gemeinschaftspersonen, Organisationen oder Unternehmen, die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der Sparkasse berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Die Bearbeitung von Beschwerden erfolgt durch die annehmende Stelle ggf. in Verbindung mit dem zuständigen Fachbereich sowie im Einzelfall auch durch das zentrale Beschwerdemanagement der Sparkasse direkt. Zentrale Aufgabe des Beschwerdemanagements ist aber die übergreifende Überwachung der ordnungsgemäßen Beschwerdebearbeitung.

Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an die Sparkasse gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

beschwerdemanagement@sparkasse-gw.de

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Sparkasse Gevelsberg-Wetter
-Beschwerdestelle-
Mittelstr. 2-4
58285 Gevelsberg

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
- vollständige Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - Beschreibung des Sachverhaltes;
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
 - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
 - sofern Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an die Sparkasse wenden, einen Nachweis der Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Können wir die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeiten, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine verständliche Begründung.
- (5) Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie können sich in diesem Fall mit Ihrer Beschwerde an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden.

Bei Streitigkeiten mit der Sparkasse besteht die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes zu wenden. Das Anliegen ist in Textform an folgende Adresse zu richten:

[Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.](#)
[Schlichtungsstelle](#)
[Charlottenstraße 47](#)
[10117 Berlin](#)

Internet: <http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle>

Näheres regelt die Verfahrensordnung der DSGVO-Schlichtungsstelle, die wir Ihnen gerne auf Wunsch zur Verfügung stellen. Die Sparkasse nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Ferner haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, sofern Ihre Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht.

III. Sonstige Hinweise

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.