

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Sparkasse Freiburg-Nördl. Breisgau

I. Vorwort

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher 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 – zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen – die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der Sparkasse Freiburg-Nördl. Breisgau berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Beschwerden können Sie sowohl mündlich (bitte sprechen Sie Ihren Kundenbetreuer/-in an) bzw. elektronisch als auch schriftlich an die Sparkasse richten.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse
[info@sparkasse-freiburg.de]
verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Sparkasse Freiburg-Nördl. Breisgau
Abteilung Marketing / Vertriebssteuerung
Qualitätsmanagement
Postfach 1170
79011 Freiburg

Weitere Hinweise zum Beschwerdemanagement finden Sie auch auf unserer Internetseite.

- (3) Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
 - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - Beschreibung des Sachverhaltes;
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (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 uns wenden, eine 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 Freiburg-Nördl. Breisgau besteht die Möglichkeit, sich an die Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg zu wenden.

Das Anliegen ist in Textform an folgende Adresse zu richten:
Sparkassen-Schlichtungsstelle
Baden Württemberg
Am Hauptbahnhof 2
70173 Stuttgart,

Internet: <http://www.sv-bw.de/schlichtung>

Näheres regelt die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Sparkasse Freiburg-Nördl. Breisgau nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

- (6) 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. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Sparkasse veröffentlicht.

Stand: Oktober 2018
