

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Stand: April 2019

1. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben 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 die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

2. Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Elektronisches Beschwerdeformular:

www.sparda-bw.de/beschwerde

Schriftliche Beschwerden:

Sparda-Bank Baden-Württemberg eG
Qualitätsmanagement
Am Hauptbahnhof 3, 70173 Stuttgart

Mündliche Beschwerden können Sie selbstverständlich auch gegenüber unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern äußern.

3. Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder auch mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1). 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 des Beschwerdeverfahrens

Sofern Ihre Beschwerde nicht direkt fallabschließend geklärt werden kann, erhalten Sie zunächst eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Mündliche Beschwerden können auch nur mündlich beantwortet werden, sofern Sie als Beschwerdeführer ausdrücklich damit einverstanden sind.

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

Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

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 auf unserer Internetseite unter „www.sparda-bw.de/datenschutz“. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

6. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

7. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Internetseite „www.sparda-bw.de/impressum“ erhalten. Bei Bedarf senden wir Ihnen Ihre Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung auch gerne zu.