

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Sparkasse Siegen

1 Vorwort

Für uns steht Ihre Zufriedenheit an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher ein Qualitätsmanagement eingerichtet und Maßnahmen zur Beschwerdebearbeitung vorgesehen. Ziel 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 über den Prozess zur Bearbeitung Ihrer Beschwerden.

2 Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden – zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen –, die von einer Dienstleistung oder Geschäftsaktivität der Sparkasse Siegen berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist das Qualitätsmanagement der Sparkasse Siegen verantwortlich. Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an die Sparkasse Siegen richten.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

Qualitätsmanagement@sparkasse-siegen.de

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Sparkasse Siegen
Qualitätsmanagement
Morleystraße 2
57072 Siegen

Weitere Hinweise zum Qualitätsmanagement finden Sie auch auf unserer Internetseite.

- (3) Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
 - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhaltes
 - Formulierung Ihres Anliegens beziehungsweise die Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (zum Beispiel die Behebung eines Fehlers, die Verbesserung von Dienstleistungen oder die Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (wenn vorhanden)
 - Falls Sie sich im Namen und im Auftrag einer anderen Person an die Sparkasse Siegen wenden, den Nachweis über Ihre Vertretungsberechtigung für diese Person.

- (4) Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde. Wenn wir die Beschwerde zeitnah abschließend bearbeiten können, erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung bereits eine Antwort. Unsere Antwort erhalten Sie je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Eingang der Beschwerde. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, geben wir Ihnen dafür 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 Siegen ist die Schlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes zuständig. Bitte richten Sie Ihr Anliegen in Textform an folgende Adresse:

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 auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Sparkasse Siegen nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Außerdem 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.

3 Sonstiges

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