

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Sparkasse Wiesental

I. Vorwort

Ihre Zufriedenheit steht für uns 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 Beschwerden.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle (potentiellen) Kundinnen und Kunden – zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen – die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der Sparkasse Wiesental berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Beschwerden werden im Vorstandssekretariat der Sparkasse Wiesental verantwortlich bearbeitet. Beschwerden können sowohl elektronisch, schriftlich wie auch mündlich (persönlich oder telefonisch) an die Sparkasse Wiesental gerichtet werden.

Elektronisch können Beschwerden an folgende E-Mail-Adresse übermittelt werden:

matthias.rive@spk-w.de oder
mail@spk-w.de

Schriftliche Beschwerden richten Sie bitte an:

**Sparkasse Wiesental
Vorstandssekretariat
Adolf-Müller-Str. 1
79650 Schopfheim**

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
- Ihre vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - Beschreibung des Sachverhaltes;
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (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 Eingangsbestätigung für Ihre Beschwerde. Können wir die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeiten, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine abschließende Antwort. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang.
- (5) Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine verständliche Begründung.
- (6) Mitunter kann es vorkommen, 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 Wiesental besteht die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle des Sparkassenverbandes 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 wir Ihnen auf Wunsch zur Verfügung stellen. Die Sparkasse Wiesental 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. Sonstiges

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