

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

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. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Mitglieder, Kunden und potenzielle Kunden, die von den Geschäftsaktivitäten der Sparda-Bank Hessen eG berührt werden, können Beschwerde einlegen. Sie werden im Folgenden als Beschwerdeführer bezeichnet.

Die Beschwerdestelle der Sparda-Bank Hessen eG ist für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich. Beschwerden können schriftlich (postalisch oder elektronisch) bzw. mündlich an die Sparda-Bank Hessen eG gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

kontakt@sparda-hessen.de

verschickt werden.

Postalische Beschwerden richten Sie bitte an:

Sparda-Bank Hessen eG
Qualitätsmanagement
Osloer Straße 2
60327 Frankfurt

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Identität (Name und Kontonummer) des Beschwerdeführers
- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, ggf. Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhalts
- 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
- den Nachweis einer Vertretungsberechtigung dieser Person, sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Sparda-Bank Hessen eG wendet.

Nach Eingang der Beschwerde verschickt die Sparda-Bank Hessen eG eine Eingangsbestätigung an den Beschwerdeführer. Kann die Beschwerde umgehend abschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Eine Rückantwort auf die Beschwerde des Beschwerdeführers erfolgt je nach Komplexität und Umfang des Sachverhalts binnen sechs Bankarbeitstagen.

Die Sparda-Bank Hessen eG strebt eine möglichst zeitnahe Beantwortung der Beschwerde an.

Gibt die Sparda-Bank Hessen eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

3. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenfrei.

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

4. Weitere Beschwerdemöglichkeiten

Hinweise auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung finden Sie in unserem Impressum. Sie haben ferner die Möglichkeit, zivilrechtliche Klage einzureichen.