

## **Beschwerdemanagement-Grundsätze der Sparkasse Spree-Neiße**

### **I. Vorwort**

Für uns stehen eine hohe Kundenzufriedenheit und die Sicherstellung einer langfristigen Kundenbindung an erster Stelle. Daher ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Zur Sicherstellung einer angemessenen und zeitnahen Bearbeitung von Kundenbeschwerden haben wir Maßnahmen zum Beschwerdemanagement etabliert. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben.

### **II. Verfahren der Bearbeitung**

(1) Alle (potentiellen) Kundinnen und Kunden – z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen –, die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der Sparkasse berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an die Sparkasse richten.

Als erster Ansprechpartner steht Ihnen Ihr persönlicher Kundenberater gern zur Verfügung.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [beschwerdemanagement@spk-spree-neisse.de](mailto:beschwerdemanagement@spk-spree-neisse.de) verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Sparkasse Spree-Neiße  
Beschwerdemanagement  
Breitscheidplatz 3  
03046 Cottbus.

(3) Für die Bearbeitung 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 die Sparkasse 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 in einem angemessenen Zeitraum. 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 des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes wenden.

Das Anliegen ist in Textform an folgende Adresse zu richten:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.  
Schlichtungsstelle  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin

Internet: <https://www.s-schlichtungsstelle.de>

Näheres regelt die Verfahrensordnung der DSGVO-Schlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Sparkasse 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.

Für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus online abgeschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsverträgen kann auch die Europäische Online-Streitbeilegungsplattform unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> genutzt werden.

### **III. Sonstiges**

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