

## **Grundsätze des Beschwerdemanagements der Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg**

### **1. Vorwort**

Als kundenorientiertes Unternehmen für Finanzdienstleistungen leben wir von einer vertrauensvollen Zusammenarbeit mit Ihnen. Das Gespräch mit Ihnen und Ihre Zufriedenheit sind uns wichtig. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet. Unser Ziel ist es, Ihre Beschwerde sorgfältig und schnell zu bearbeiten. Wir werten eingehende Beschwerden aus, um wiederkehrende Probleme und Fehler zu beheben.

### **2. Bearbeitung der Beschwerde**

**2.1** Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden, die von einer Dienstleistung beziehungsweise Geschäftsaktivität der Sparkasse berührt werden, können sich beschweren. Dies sind zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen.

**2.2** Die Beschwerdestelle der Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg ist für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich. Sie können sich elektronisch, schriftlich oder mündlich beschweren.

Elektronische Beschwerden senden Sie bitte an:

[qualitaetsmanagement@spk-hef.de](mailto:qualitaetsmanagement@spk-hef.de)

Schriftliche Beschwerden senden Sie bitte an:

Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg  
Qualitätsmanagement  
Abteilung Vorstandsstab  
Dudenstraße 15  
36251 Bad Hersfeld

### 2.3 Wir benötigen für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde...

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse),
- eine Beschreibung des Sachverhalts,
- die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (zum Beispiel eine Fehlerbehebung, eine Verbesserung von Dienstleistungen oder die Klärung eines Konflikts),
- zum Verständnis der Beschwerde notwendige Unterlagen / Kopien (falls vorhanden) und
- falls Sie sich im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, benötigen wir einen Nachweis Ihrer Berechtigung zur Vertretung dieser Person.

**2.4** Wir bestätigen Ihnen grundsätzlich den Eingang Ihrer Beschwerde. Kann die Beschwerde schnell bearbeitet werden, erhalten Sie stattdessen eine Antwort. Unsere Antwort erfolgt (je nach Komplexität) in einem angemessenen Zeitraum nach dem Eingang Ihrer Beschwerde. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, begründen wir dies verständlich.

**2.5** Leider kann es vorkommen, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. In diesem Fall können Sie sich mit Ihrer Beschwerde an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden.

Bei Streitigkeiten mit der Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg können Sie sich an die Schlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands wenden. Senden Sie dafür Ihr Anliegen in Textform an folgende Adresse:

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

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

Weitere Informationen finden Sie in der Verfahrensordnung der DSGVO-Schlichtungsstelle, die wir Ihnen auf Wunsch aushändigen. Die Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzureichen. Dies ist möglich, wenn 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 folgender Internetadresse genutzt werden.

Internet: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

### **3. Sonstiges**

**3.1** Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

**3.2** Wir prüfen diese Grundsätze regelmäßig.