

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Sparkasse Osnabrück

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden 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 die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Kunden und potenzielle Kunden (zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Sparkasse Osnabrück berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Verantwortlich für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Beschwerdestelle der Sparkasse Osnabrück. Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an die Sparkasse Osnabrück richten.

Elektronische Beschwerden schicken Sie an die E-Mail-Adresse:
beschwerdestelle@sparkasse-osnabrueck.de.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:
Sparkasse Osnabrück
Beschwerdestelle (OE 608)
Wittekindstraße 17-19
49074 Osnabrück

Mündliche Beschwerden können Sie an jedem Standort den dortigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vortragen.

- (3) Um Ihre Beschwerde zeitnah bearbeiten zu können, benötigen wir die folgenden Angaben:
 - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhaltes
 - Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (zum Beispiel Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden, zum Beispiel Schreiben, Kontoauszüge)
 - sofern Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an die Sparkasse Osnabrück wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde. Tragen Sie Ihre Beschwerde mündlich vor, erhalten Sie eine mündliche Bestätigung und die Beschwerdemanagement-Grundsätze ausgehändigt. Reichen Sie Ihre Beschwerde schriftlich ein, erstellen wir Ihnen ein Bestätigungsschreiben und senden Ihnen dieses zu. Können wir die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeiten, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (5) Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeinganges. Ist dies nicht möglich, erhalten Sie einen Zwischenbescheid. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine verständliche Begründung.
- (6) Manchmal 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 Osnabrück besteht die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes zu wenden. Richten Sie sich bitte schriftlich an folgende Adresse:
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 Osnabrück nimmt am Streitbelegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Sie haben zudem 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-Streitbelegungsplattform unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> genutzt werden.

III. Sonstiges

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