

Beschwerdemanagement-Grundsätze

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 potentielle Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Sparkasse Oberlausitz-Niederschlesien berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Sparkasse Oberlausitz-Niederschlesien. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Sparkasse Oberlausitz-Niederschlesien gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

Beschwerdestelle@spk-on.de

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Sparkasse Oberlausitz-Niederschlesien
Beschwerdemanagement
Frauenstraße 21
02763 Zittau

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
 - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (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 sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an die Sparkasse Oberlausitz-Niederschlesien wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.



Sparkasse Oberlausitz-Niederschlesien

- (4) Nach Eingang der Beschwerde erstellt die Sparkasse Oberlausitz-Niederschlesien ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und sendet es dem Beschwerdeführer zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (5) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Die Sparkasse Oberlausitz-Niederschlesien strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von einem Monat an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.
- (6) Gibt die Sparkasse Oberlausitz-Niederschlesien der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

III. Sonstiges

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