



Beschwerdemanagement-Grundsätze der Sparkasse Gummersbach

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und 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 dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Kundinnen und Kunden und potentielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Sparkasse Gummersbach berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der Sparkasse Gummersbach. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Sparkasse Gummersbach gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

Bsm@sparkasse-gm.de

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Sparkasse Gummersbach
Abteilung Vertriebsmanagement
Hindenburgstr. 4-8
51643 Gummersbach

Weitere Hinweise zur Beschwerdestelle finden sich auch auf unserer Internetseite für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (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 Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Sparkasse Gummersbach wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

- (3) Nach Eingang der Beschwerde erstellt die Sparkasse Gummersbach ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und sendet es dem Beschwerdeführenden zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (4) Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Die Sparkasse Gummersbach strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von 10 Arbeitstagen an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (5) Gibt die Sparkasse Gummersbach der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende 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 Gummersbach veröffentlicht.