Beschwerdegrundsätze

Lob und Kritik

Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden sowie die Förderung unserer Mitglieder steht seit jeher im Fokus unseres Hauses. Hierbei stellen wir ganz besonders den Menschen in den Mittelpunkt unseres Handelns. Wo Menschen zusammenarbeiten, kann es aber auch einmal zu Missverständnissen oder Fehlern kommen. Das ist aus unserer Sicht zwar bedauerlich, aber auch verständlich. Wichtig ist jedoch, dass wir bei Problemen schnell und korrekt agieren, um für unsere Kund*innen da zu sein. Zudem möchten wir als Dienstleisterin ebenso Schlüsse für unser zukünftiges Handeln ziehen.
Uns ist es sehr wichtig, Ihnen an dieser Stelle die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern, wenn ausnahmsweise einmal etwas nicht so gut funktioniert hat. Jedoch uns auch zu loben, wenn wir Sie begeistern konnten.
Wir haben daher eine zentrale Beschwerdestelle in unserem Hause eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vereinbart, die wir Ihnen hier vorstellen möchten.

I. Ziel des Beschwerdemanagements

Wir möchten eine angemessene und schnelle Bearbeitung von Beschwerden in unserem Hause sicherstellen. Eingehende Beschwerden werden daher nicht nur von uns individuell ausgewertet und beantwortet, sondern auch statistisch erfasst und bewertet, um wiederkehrende Fehler und Probleme in unseren Prozessabläufen erkennen und beheben zu können.

II. Ablauf der Bearbeitung

Alle Mitglieder, Kund*innen und potenzielle Kund*innen, die von den Aktivitäten der Sparda-Bank München eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen. Die Bearbeitung von Beschwerden in unserem Haus ist kostenfrei.
Unser Ziel ist es, jede Beschwerde möglichst konstruktiv im Dialog mit der/dem Verfasser*in zu lösen.
Das jeweilige Einverständnis vorausgesetzt ist aus unserer Sicht hierfür ein persönliches oder telefonisches Gespräch am besten geeignet, um eventuell bestehende Missverständnisse gemeinsam zu klären.
Das zentrale Beschwerdemanagement der Sparda-Bank München eG ist für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich. Beschwerden können schriftlich (postalisch oder elektronisch bzw. mündlich) an die Sparda-Bank München eG gerichtet werden.
Elektronische Beschwerden richten Sie bitte an die E-Mail-Adresse: beschwerde@sparda-m.de
Schriftliche Beschwerden werden wir, wenn gewünscht, ebenso schriftlich beantworten, auch wenn bereits eine persönliche oder telefonische Klärung vorausgegangen sein sollte. Senden Sie bitte schriftliche Beschwerden an:
Sparda-Bank München eG
Beschwerdemanagement
Arnulfstraße 15
80335 München

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten der/des Verfasser*in
- (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse sowie die Kunden-Stammnummer)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Sofern sich der/die Beschwerdeführer*in namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde und bearbeiten diese individuell. Hierzu nehmen wir die notwendigen Recherchen vor. Der/Die Beschwerdeführer*in erhält eine Empfangsbestätigung.
Wenn die Beschwerde zeitnah abschließend bearbeitet werden kann, erhält der/die Beschwerdeführer*in bereits an der Stelle der Empfangsbestätigung die Antwort.

Ihre Beschwerde werden wir in der Regel innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Eingang beantworten. Sollten wir mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen einen Zwischenbescheid. Gibt die Sparda-Bank München eG der Beschwerde nicht vollständig statt, erhält der/die Beschwerdeführer*in eine verständliche Begründung.

III. Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter https://www.sparda-m.de/datenschutz.html
Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne per Post zu.

IV. Transparenz, Compliance und Meldung gem. WpHG-Mitarbeiteranzeigeverordnung (WpHGMaAnzV)

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer*in nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) werden grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagennach Eingang der Beschwerde beantwortet.
Sollten wir in Ausnahmefällen nicht innerhalb dieser Frist antworten, werden wir Sie über die Gründe und die voraussichtliche noch benötigte Bearbeitungsdauer informieren.
Ihre Beschwerde in Bezug auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer*in oder Artikel 248 EGBGB werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang Ihrer Beschwerde abschließend beantworten.
Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird unverzüglich dem/der Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet.

Nach Erhalt erfolgt ebenfalls eine unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kund*innenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde.
Auf Basis unserer Recherchen und den gesetzlichen Gegebenheiten prüfen wir Ihre Beschwerde.
Unser Bestreben ist, stets eine faire Lösung zu finden. Sie erhalten von uns eine Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen und Ihnen den von uns ermittelten Lösungsvorschlag unterbreiten. Können wir Ihrem Anliegen nicht vollständig nachkommen, erläutern wir Ihnen unserenStandpunkt.

V. Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Sollten Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sein, sprechen Sie uns gerne nochmals an. Sofern sich wider Erwarten einmal keine gemeinsame Lösung finden lässt, haben Sie die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an eine andere Stelle zu wenden:
Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkund*innen, Firmenkund*innen sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkund*innen die Möglichkeit, die Ombudsperson für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle).
Näheres regelt die "Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kund*innenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken zu richten: Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de.
Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.
Die Europäische Kommission stellt unter http://ec.europa.eu/consumers/odr/ eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.