Information über unser Beschwerdemanagement

Stand: 07/2019

1. Einführung – unsere Philosophie

Wir haben den Anspruch, unsere Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen.
Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung oder Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.
Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potentiellen) Kunden und soll Ihnen Antworten auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und unsere Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitbeilegung.

2. Wo und wie können Sie sich beschweren?

2.1. Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Sparda-Bank Hannover eG
SSC Kunde 2
Ernst-August-Platz 8
30159 Hannover

Tel.: 0511 – 3018 0
Fax: 0511 – 3018 100

E-Mail: sparda@sparda-h.de

2.2. Form und Inhalt der Beschwerde

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter 2.1).
Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggfs. E-Mailadresse, ggfs. Kontonummer/IBAN);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen (sofern vorhanden);
- sofern Sie sich namens oder im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Information über unser Beschwerdemanagement

3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab.
Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an.
Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Können wir die Beschwerde allerdings innerhalb der vorgenannten Frist fallabschließend bearbeiten, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
Sollte die Beantwortung Ihrer Beschwerde nicht innerhalb von drei Wochen möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen darin mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird.
Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde. Sollten wir Ihrer Beschwerde dabei nicht vollständig stattgeben, ist in der Antwort auch eine verständliche Begründung enthalten.

4. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutz-rechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüchen und Rechte finden Sie unter
https://atruvia.scene7.com/is/content/atruvia/Datenschutzhinweisepdf-171
Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie unter
https://www.sparda-h.de/aussergerichtlichen-streitschlichtung
erhalten.

6. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
Die vorliegende Information überprüfen wir in regelmäßigen Abständen.