Sparda-Bank West eG

Ludwig-Erhard-Allee 15, 40227 Düsseldorf

Kundeninformation zum Beschwerdemanagement

1. Ziel des Beschwerdemanagements

Für die Sparda-Bank West eG steht die Zufriedenheit ihrer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Daher bietet sie die Möglichkeit, entstandene Unzufriedenheit und Kritik von ihren Kunden (nachfolgend Beschwerdeführende) äußern zu lassen. Die Bank hat eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet, um eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung des Kundenanliegens zu gewährleisten. Jede Kundenrückmeldung bietet der Bank die Chance, ihr Handeln zu reflektieren. Daher werden eingegangene Beschwerden analysiert und ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit will die Bank die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle bestehenden und potenziellen Kunden, die von den Aktivitäten der Sparda-Bank West eG berührt werden, können kostenlos Beschwerde einlegen.

(2) Jede Beschwerde soll möglichst in den Filialen, der Bank oder telefonisch im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführenden gelöst werden. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden die Abteilung Qualitätsmanagement der Bank zuständig. Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an die Bank gerichtet werden. Elektronische Beschwerden richtet der Beschwerdeführende an die E-Mailadresse: qm@sparda-west.de

Schriftliche Beschwerden richtet der Beschwerdeführende an:

Sparda-Bank West eG
Abteilung Qualitätsmanagement
Ludwig-Erhard-Allee 15
40227 Düsseldorf

Für mündliche Beschwerden sind die Mitarbeitenden der Bank, in den Filialen oder über die Servicehotline der Bank unter 0211 / 2393 2393 während der bekannten Geschäftszeiten für den Beschwerdeführenden zuständig.

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigt die Bank folgende Angaben:

- Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse, ggf. Kontonummer)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Angabe, was der Beschwerdeführende mit seiner Beschwerde erreichen möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen)
- Kopien der zum Verständnis des Anliegens notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

(4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde innerhalb von zehn Bankarbeitstagen nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Mündliche Beschwerden können auch nur mündlich beantwortet werden, sofern der Beschwerdeführende ausdrücklich damit einverstanden ist.

(5) Gibt die Sparda-Bank West eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

©SpB West QM IFFO10947 Kundeninformation zum Beschwerdemanagement 11/2026

3. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Beschwerdeführenden durch die Bank und die nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte findet der Beschwerdeführende auf der Webseite der Bank unter:
https://www.sparda-west.de/datenschutz.html
Auf Wunsch sendet die Bank dem Beschwerdeführenden die Datenschutzhinweise zu.

4. Welche alternative Möglichkeit der Streitbeilegung hat der Beschwerdeführende?

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (https://www.bvr.de/Service/Schlichtung) *. 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 oder E-Mail) an die Schlichtungsstelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: schlichtung@bvr.de * zu richten.

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. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter
https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschweren/BeiBaFinbeschweren_node.html
Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

5. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführenden kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf unserer Internetseite veröffentlicht.

*Der Beschwerdeführende wird auf eine Seite außerhalb des Verantwortungsbereiches der Sparda-Bank West eG weitergeleitet. Für den Inhalt der vermittelten Seite haftet nicht die Sparda-Bank West eG, sondern der Herausgeber dieser Webseite.

©SpB West QM IFFO10947 Kundeninformation zum Beschwerdemanagement 11/2026