

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

1. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben 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.

2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

Alle Mitglieder, Kunden und potenzielle Kunden, die von den Geschäftsaktivitäten der Sparda-Bank Hessen eG berührt werden, können Beschwerde einlegen. Sie werden im Folgenden als Beschwerdeführer bezeichnet.

Die Beschwerdestelle der Sparda-Bank Hessen eG ist für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich. Beschwerden können schriftlich (postalisch oder elektronisch) bzw. mündlich an die Sparda-Bank Hessen eG gerichtet werden. Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

kontakt@sparda-hessen.de

verschickt werden.

Postalische Beschwerden richten Sie bitte an:

Sparda-Bank Hessen eG
Qualitätsmanagement
Osloer Straße 2
60327 Frankfurt

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Identität (Name und Kontonummer) des Beschwerdeführers
- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, ggf. Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhalts
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen
- den Nachweis einer Vertretungsberechtigung dieser Person, sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrag einer anderen Person an die Sparda-Bank Hessen eG wendet.

Nach Eingang der Beschwerde verschickt die Sparda-Bank Hessen eG eine Eingangsbestätigung an den Beschwerdeführer. Kann die Beschwerde umgehend abschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Eine Rückantwort auf die Beschwerde des Beschwerdeführers erfolgt je nach Komplexität und Umfang des Sachverhalts binnen fünfzehn Bankarbeitstagen.

Die Sparda-Bank Hessen eG strebt eine möglichst zeitnahe Beantwortung der Beschwerde an.

Gibt die Sparda-Bank Hessen eG der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

3. 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 datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter

<https://www.sparda-hessen.de/dokumente-datenschutz/>

Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne per Post zu.

Grundsätze zum Beschwerdemanagement

4. Alternative Möglichkeiten zur Streitschlichtung

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, dem Ombudsmann 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 in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021 – 1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@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 Zahlungskontengesetz und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) 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.

5. Zahlungsdienstrechtliche und Wertpapier-Beschwerden

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuches (EGBGB) werden grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach 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 oder Artikel 248 EGBGB werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang Ihrer Beschwerde abschließend beantwortet.

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird unverzüglich dem Hauptverantwortlichem gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet.

Nach Erhalt erfolgt ebenfalls eine unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde.

6. Sonstiges

Die Bearbeitung von Beschwerden ist für den Beschwerdeführer kostenfrei.

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