Sparda-Bank Hamburg eG

Präsident-Krahn-Str. 16 - 17, 22765 Hamburg

Kundeninformation über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

1. Vorwort

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 und 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 Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

2. Wo und wie können Sie sich beschweren?

I. Wo können Sie Ihre Beschwerde einreichen?

Wir bitten Sie, Ihre Beschwerde bei folgender Stelle einzureichen:
Sparda-Bank Hamburg eG
Beschwerdemanagement
Präsident-Krahn-Str. 16-17
22765 Hamburg

Telefon: 040 550055 0
E-Mail: Lob-und-Kritik@Sparda-Bank-Hamburg.de
Internet: https://www.sparda-bank-hamburg.de

II. Form und Inhalt der Beschwerde:

Ihre Beschwerde können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich (fernmündlich) an uns richten (zu unseren Kontaktdaten siehe vorstehend unter I.).

III. Um Ihre Beschwerde unmittelbar bearbeiten zu können, benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Vollständige Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefon/Fax, ggfs. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten
- Kopie der zum Verständnis notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)

3. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Sofern Ihre Beschwerde nicht direkt fallabschließend geklärt werden kann, erhalten Sie zunächst eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Diese Bestätigung entfällt bei mündlich oder fernmündlich vorgetragenen Beschwerden. Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleistern ab. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von 15 Tagen an.
Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde.

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 datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter
https://www.sparda-bank-hamburg.de/service/datenschutz.html.
Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

5. Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unserer Internetseite unter https://www.sparda-bank-hamburg.de/hilfe-und-service/kontakt/wir-sind-fuer-sie-da/lob-und-kritik.html erhalten.