

Beschwerdemanagement- Grundsätze der Sparda-Bank Hannover eG

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher 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 und Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z. Einzelkunden, Organisationen oder Unternehmen), die von Aktivitäten der Sparda-Bank Hannover eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Sparda-Bank Hannover eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Sparda-Bank Hannover eG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse:

sparda@sparda-h.de

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Sparda-Bank Hannover eG
SSC-BSC 1
Ernst-August-Platz 8
30159 Hannover

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
 - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - Beschreibung des Sachverhaltes;
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden

möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);

- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
 - sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Sparda-Bank Hannover eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Der Beschwerdeführer erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem Zeitraum von 14 Bankarbeitstagen nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde innerhalb der vorgenannten Frist fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an der Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
 - (5) Gibt die Sparda-Bank Hannover eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

- (6) Die Sparda-Bank Hannover eG nimmt darüber hinaus am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten besteht daher für den Beschwerdeführenden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist 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: 0302021-1908

E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de

zu richten.

III. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.