



# Grundsätze des Beschwerdemanagements

Fassung: Februar 2023

Ust-IdNr. DE 139000435

## I. Vorwort

Für uns steht Ihre Zufriedenheit 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 oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden, z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen, die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität unserer Sparkasse berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung der Beschwerden ist das Qualitätsmanagement verantwortlich. Beschwerden können elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden schicken Sie bitte an folgende E-Mail-Adresse:

Beschwerdestelle@s-os.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich an:

Sparkasse Oder-Spree  
Beschwerdemanagement  
Franz-Mehring-Straße 22  
15230 Frankfurt (Oder)

- (3) Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
  - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Vorname, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhaltes
  - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (wenn vorhanden)
  - sofern Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person
- (4) Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Wird die Beschwerde zeitnah beantwortet, verzichten wir auf die Eingangsbestätigung. Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität in einem angemessenen Zeitraum.

Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine verständliche Begründung.

- (5) Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. In diesem Fall können Sie sich an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Ihr Anliegen richten Sie dann in Textform an folgende Adresse:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.  
Schlichtungsstelle  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin

Internet: <https://www.s-schlichtungsstelle.de>

Näheres regelt die Verfahrensordnung der DSGVO-Schlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Sparkasse Oder-Spree nimmt am Streitbelegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Sofern Ihre Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) überwacht, haben Sie auch die Möglichkeit Ihre Beschwerde dort einzureichen.

Für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus online abgeschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsverträgen kann auch die Europäische Online-Streitbelegungsplattform unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> genutzt werden.

### **III. Sonstige Hinweise**

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