

## Beschwerdemanagement-Grundsätze der Sparkasse Hochschwarzwald

### 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.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Probleme zu beheben.

Damit hoffen wir auf eine dauerhaft hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung.

Mit den vorliegenden Grundsätzen geben wir Ihnen einen Überblick über den Prozess der Bearbeitung:

### II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

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

Per E-Mail: [info@spk-hsw.de](mailto:info@spk-hsw.de)

Per Post: Sparkasse Hochschwarzwald  
Qualitätsmanagement  
Am Postplatz 10  
79822 Titisee-Neustadt

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen;
- 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 der Beschwerde. Können wir die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeiten, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine Begründung.

(5) Sollten wir gemeinsam keine zufriedenstellende Lösung finden, können Sie sich mit Ihrer Beschwerde an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden:

Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg  
Am Hauptbahnhof 2  
70173 Stuttgart

Internet: <http://www.sv-bw.de/schlichtung>

Näheres regelt die Verfahrensordnung der Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Sparkasse Hochschwarzwald nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Ferner haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, sofern Ihre Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht.

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

### III. Sonstiges

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

Ihre Sparkasse Hochschwarzwald

Der Vorstand

Januar 2024