

# Grundsätze für das Beschwerdemanagement der Sparkasse Gera-Greiz

## I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern, ist uns ebenso wichtig. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Unser Ziel ist es, Kundenbeschwerden angemessen und zeitnah zu bearbeiten. Eingegangene Beschwerden werten wir aus, um Ursachen wiederkehrender Fehler zu beseitigen oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Kunden und potenzielle Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Sparkasse berührt werden, können sich beschweren.

(2) Beschwerden können elektronisch, schriftlich oder mündlich an die Sparkasse gerichtet werden.

Die E-Mail-Adresse für elektronische Beschwerden lautet:

[info@spk-gera-greiz.de](mailto:info@spk-gera-greiz.de)

Die Adresse für schriftliche Beschwerden lautet:

Sparkasse Gera-Greiz  
Vorstandsstab  
Schloßstraße 11  
07545 Gera

Die Organisationseinheit Vorstandsstab fungiert als zentrale Beschwerdestelle der Sparkasse. Hinweise zur Beschwerdestelle finden sich auch auf unserer Internetseite.

(3) Für die Bearbeitung einer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- 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 (sofern vorhanden);
- sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an die Sparkasse wendet, den Nachweis der Vertretungsberechtigung.

(4) Der Beschwerdeführer erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(5) Gibt die Sparkasse der Beschwerde nicht oder nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

### **III. Sonstiges**

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Sparkasse veröffentlicht.



## Hinweis auf die Schlichtungsstelle und die Europäische Online-Streitbelegungsplattform

Sparkasse Gera-Greiz  
Schloßstraße 11  
07545 Gera  
USt-IdNr. DE 150 545 443

Bei Streitigkeiten mit der Sparkasse besteht die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes zu wenden.

Das Anliegen ist in Textform an folgende Adresse zu richten:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.  
Schlichtungsstelle  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin  
Internet: <http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle>

Näheres regelt die Verfahrensordnung der DSGVO-Schlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird.

Die

Sparkasse Gera-Greiz

nimmt am Streitbelegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Es besteht ferner die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbelegungsplattform errichtet. Die Online-Streitbelegungsplattform können Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus **online abgeschlossenen** Kauf- oder Dienstleistungsverträgen nutzen.

Die E-Mail-Adresse der Sparkasse lautet:

[info@spk-gera-greiz.de](mailto:info@spk-gera-greiz.de)