

Beschwerdemanagement der Sparkasse Nürnberg

Für uns steht die Zufriedenheit unserer (potenziellen) Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Uns ist wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir nehmen Ihre Beschwerden ernst und haben eine Beschwerdemanagementstelle eingerichtet sowie Maßnahmen zum Beschwerdemanagement definiert. Wir wollen mit unserem Beschwerdemanagement Kundenbeschwerden angemessen und schnell bearbeiten. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Verfahren und Grundsätze der Beschwerdebearbeitung

- (1) Beschwerden können sich alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der Sparkasse Nürnberg berührt werden.
- (2) Beschwerden können Sie elektronisch, schriftlich oder mündlich an Ihren persönlichen Berater oder jeden anderen Mitarbeiter der Sparkasse richten.

Alternativ können Sie Beschwerden per E-Mail an

beschwerden@sparkasse-nuernberg.de

oder schriftlich an die Beschwerdemanagementstelle senden:

*Sparkasse Nürnberg, Abteilung Vorstandsstab
Lorenzer Platz, 90402 Nürnberg*

Beschwerden werden wenn möglich durch Ihren persönlichen Berater oder den Leiter der zuständigen Geschäftsstelle oder Abteilung bearbeitet.

- (3) Bitte machen Sie bei einer Beschwerde folgende Angaben:
 - Vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - Beschreibung des Sachverhalts;
 - Formulierung Ihrer Erwartung 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);
 - wenn Sie sich im Namen und Auftrag einer anderen Person an die Sparkasse wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Wir antworten je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, erhalten Sie stattdessen sofort eine Antwort.
- (5) Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, begründen wir dies verständlich.

Wenn wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, können Sie sich in diesem Fall mit Ihrer Beschwerde an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden.

Bei Streitigkeiten mit der Sparkasse Nürnberg ist dies die Schlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes. Ihr Anliegen richten Sie in Textform an folgende Adresse:

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 wir Ihnen auf Wunsch zur Verfügung stellen. Die Sparkasse Nürnberg nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

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

- (6) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenlos.
- (7) Diese Grundsätze prüfen wir in regelmäßigen Abständen.