Kreissparkasse
Bautzen

**Stand: 01/2023**

# Beschwerdemanagement-Grundsätze der Kreissparkasse Bautzen

## I. Vorwort

Für uns ist die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden sehr wichtig. Deshalb bieten wir ihnen die Möglichkeit Kritik zu äußern. Wir haben 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 sichern wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung.

## II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Kreissparkasse Bautzen berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Kreissparkasse Bautzen. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Kreissparkasse Bautzen gerichtet werden.

Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

beschwerdestelle@ksk-bautzen.de

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Kreissparkasse Bautzen
Vorstandssekretariat
Kornmarkt 1
02625 Bautzen

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

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Anliegens 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 vorhandenen Unterlagen;

- sofern Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an die Kreissparkasse Bautzen wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Bestätigung des Eingangs Ihrer 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. Stimmen wir Ihrem Anliegen nicht vollständig zu, erhalten Sie dafür eine verständliche Begründung.

(5) Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie können sich in diesem Fall mit Ihrer Beschwerde an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden.

Bei Streitigkeiten mit der Kreissparkasse Bautzen 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: https://www.s-schlichtungsstelle.de

Näheres regelt die Verfahrensordnung der DSGV-Schlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Kreissparkasse Bautzen 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 https://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.