Kundenimpulsmanagement-Grundsätze der Sparkasse zu Lübeck AG

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 im Vorstandsstab - Gruppe: Unternehmenskommunikation und Recht - eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Kundenimpulsmanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Beschwerden sicherzustellen. Alle eingegangenen Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Mit den vorliegenden Grundsätzen geben wir Ihnen einen Überblick zum Prozess der Bearbeitung Ihrer Beschwerden.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden – zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen – die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der Sparkasse zu Lübeck AG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist der Bereich Unternehmenskommunikation und Recht der Sparkasse zu Lübeck AG. Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an die Sparkasse zu Lübeck AG richten.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse Kundenimpuls@sparkasse-luebeck.de verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Sparkasse zu Lübeck AG
Unternehmenskommunikation und Recht
Postfach 21 76
23509 Lübeck

Telefonisch erreichen Sie uns unter: 0451/ 147-414 oder 0451/ 147-457,
per Telefax unter: 0451/147-159.

(3) Um Ihre Beschwerde prüfen und schnellstmöglich beantworten zu können, bitte wir Sie uns alle hierfür wesentlichen Informationen und Unterlagen zukommen zu lassen.

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes (Zeitpunkt, an dem das Anliegen aufgetreten ist; Konto, Produkt und Serviceleistung, auf die sich Ihr Anliegen bezieht); Beschreibung Ihres Anliegens und wie Sie als Kunde davon betroffen sind);
- Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (zum Beispiel Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden).

(4) Wir bearbeiten jeden Kundenimpuls individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt ausführlich auseinander. Hierzu nehmen wir alle notwendigen Recherchen vor. 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

Hinweis: Sofern Sie sich namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, benötigen wir eine Vertretungsberechtigung bzw. eine Vollmacht dieser Person für Sie.

Eingangsbestätigung eine Antwort. Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Sie erhalten unser Antwortschreiben mit den Einzelheiten und dem Ergebnis unserer Prüfung per Post. Bei Bedarf besprechen wir das Ergebnis auch gern mit Ihnen persönlich.

(5) Mitunter kann es vorkommen, 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 Sparkasse zu Lübeck AG 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.s-schlichtungsstelle.de

Näheres regelt die Verfahrensordnung der DSGV-Schlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Sparkasse zu Lübeck AG nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Bei Streitigkeiten mit der Sparkasse zu Lübeck AG können Sie sich alternativ auch an die Schlichtungsstelle beim Sparkassen- und Giroverband für Schleswig-Holstein wenden:

Schlichtungsstelle des
Sparkassen- und Giroverbandes für Schleswig-Holstein
Faluner Weg 6
24109 Kiel

E-Mail: schlichtungsstelle@sgvsh.de

Näheres regelt die „Schlichtungsordnung“ des Sparkassen- und Giroverbandes für Schleswig-Holstein, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird und im Internet abgerufen werden kann: https://www.sgvsh.de/verband/schlichtungsstelle.

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.

Es besteht ferner die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

III. Sonstige Hinweise

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.