

## Beschwerdemanagement-Grundsätze der Sparkasse Neckartal-Odenwald

Für uns steht Ihre Zufriedenheit an erster Stelle. Wir haben daher eine **Beschwerdestelle** eingerichtet. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Beschwerden. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft insbesondere eine hohe **Kundenzufriedenheit** und eine langfristige **Kundenbindung** sicherstellen.

Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden – bspw. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen -, die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der Sparkasse berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die zentrale Beschwerdestelle der Sparkasse verantwortlich. Beschwerden können sowohl **elektronisch, schriftlich oder mündlich** an die Sparkasse gerichtet werden:

[Beschwerdestelle@spk-ntow.de](mailto:Beschwerdestelle@spk-ntow.de) bzw.  
Sparkasse Neckartal-Odenwald  
Abteilung Marktservice / Recht  
Hauptstraße 5  
74821 Mosbach

Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende **Angaben**:

- Vollständige Kontaktdaten (Adresse, Telefon-Nr., ggfs. E-Mail-Adresse).
- Beschreibung des Sachverhalts sowie Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (bspw. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit).
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden).
- Sofern Sie sich namens und im Auftrag einer anderen Person an uns wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

Sie erhalten von uns grundsätzlich eine **Eingangsbestätigung** zu 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. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine verständliche **Begründung**.

Leider kann es auch vorkommen, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie können sich in diesem Fall mit Ihrer Beschwerde an die **Sparkassen-Schlichtungsstelle Baden-Württemberg** wenden. Das Anliegen ist in Textform an folgende Adresse zu richten:

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. Wir nehmen 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.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist **kostenfrei**.  
Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.