

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Stadtparkasse Kaiserslautern

Für die Stadtparkasse Kaiserslautern steht die Zufriedenheit ihrer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Daher ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben dazu 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 die Wiederholung von Fehlern zu vermeiden oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Verfahren und Grundsätze der Beschwerdebearbeitung

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

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

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die folgende E-Mail-Adresse verschickt werden:

beschwerde@sskkl.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Stadtparkasse Kaiserslautern
Vorstandssekretariat, Beschwerdestelle
Stiftsplatz 10
67655 Kaiserslautern

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Stadtparkasse Kaiserslautern wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Der Beschwerdeführende 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 Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

(5) Gibt die Stadtparkasse Kaiserslautern der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

(6) 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 Stadtparkasse Kaiserslautern 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 Stadtparkasse Kaiserslautern 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.

(7) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

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