

## **Beschwerdemanagement-Grundsätze der Sparkasse Burgenlandkreis**

### **I. Vorwort**

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher 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 wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

- (1) Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die Abteilung Vorstandsstab verantwortlich. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Sparkasse gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [Beschwerde@spk-burgenlandkreis.de](mailto:Beschwerde@spk-burgenlandkreis.de) verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:  
Sparkasse Burgenlandkreis  
Abteilung Vorstandsstab  
Albrechtstraße 24  
06712Zeit

- (2) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
  - Beschreibung des Sachverhaltes;
  - Formulierung des Beschwerdezieles (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);

- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
  - sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an die Sparkasse wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (3) Nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so verzichten wir auf eine Eingangsbestätigung.
- (4) Wir beantworten Ihre Beschwerde so schnell wie möglich. Ist dies nicht möglich, erhalten Sie einen Zwischenbescheid.
- (5) Wenn wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig stattgeben können, so begründen wir dies verständlich.

### **III. Sonstiges**

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

Stand: Dezember 2017