

## **Beschwerdegrundsätze**

### **I. PHILOSOPHIE UND ZIEL UNSERES BESCHWERDEMANAGEMENTS**

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Wir haben den Anspruch, unsere Kundinnen und Kunden stets mit bedarfsgerechten Produkten und Dienstleistungen zu versorgen. Gelegentlich kann es dabei vorkommen, dass wir Ihre Erwartungen nicht zur vollständigen Zufriedenheit erfüllen. Bitte sprechen Sie uns dann an. Wir nehmen jede Anregung und Kritik ernst und sehen Beschwerden stets auch als Chance, unseren Service bzw. unsere Dienstleistungen zu verbessern und somit noch gezielter auf Ihre Belange einzugehen.

Wir haben daher seit Jahren eine entsprechende Philosophie in der Sparda-Bank Augsburg eG verankert. Deren Ziel ist es, Unstimmigkeiten regional und vor Ort, möglichst im Dialog mit den (potenziellen) Kunden zu klären. Wir haben daneben 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 dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Die vorliegende Information richtet sich an Sie als unseren (potenziellen) Kunden und soll Ihnen Antwort auf folgende Fragestellungen geben:

- Wo und wie können Sie sich beschweren?
- Wie läuft das Beschwerdeverfahren ab?

Ferner informieren wir Sie über unsere Datenschutzhinweise und Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung.

### **II. VERFAHREN DER BESCHWERDEBEARBEITUNG**

(1) Alle Kundinnen und Kunden sowie potenzielle Kundinnen und Kunden, die von den Aktivitäten der Sparda-Bank Augsburg eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst regional vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, ist für die Bearbeitung von Beschwerden das Beschwerdemanagement verantwortlich. Es ist die Beschwerdestelle der Sparda-Bank Augsburg eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an uns gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [info@sparda-a.de](mailto:info@sparda-a.de) geschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

**Sparda-Bank Augsburg eG**  
**Beschwerdemanagement**  
**Prinzregentenstraße 23**  
**86150 Augsburg**

Weiter erreichen Sie uns telefonisch unter 0821 3207-0 oder per Fax 0821 3207-21258.

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

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Anliegens 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 Auftrag einer anderen Person an die Sparda-Bank Augsburg eG wendet, einen Nachweis der Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Zunächst erhalten Sie eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so zügig wie möglich zu beantworten. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von Ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung erhalten Sie zeitnah eine umfassende Antwort auf Ihre Beschwerde. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen.

(5) Informationen nach den Artikeln 13,14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter <https://www.sparda-a.de/datenschutz> in der Rubrik Datenschutzhinweise. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.

(6) Informationen über die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitschlichtung können Sie über unsere Internetseite <https://www.sparda-a.de/streitschlichtung> oder über unser Beschwerdemanagement erhalten.

### III. SONSTIGES

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist unentgeltlich.

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