

## **Grundsätze des Beschwerdemanagements der Sparkasse Mecklenburg-Nordwest**

### **1. Vorwort**

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und 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 dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

### **2. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

Alle (potentiellen) Kundinnen und Kunden - zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen - die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftstätigkeit der Sparkasse berührt werden, können Beschwerde einlegen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Sparkasse. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Sparkasse gerichtet werden.

Die E-Mail-Adresse für elektronisch übermittelte Beschwerden lautet:

[info@spk-mnw.de](mailto:info@spk-mnw.de)

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Sparkasse Mecklenburg-Nordwest  
Vorstandsstab/Beschwerdestelle  
Mecklenburger Str. 9  
23966 Wismar

Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Name, Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Sachverhaltsdarstellung mit Angabe des Beschwerdeziels
- Ggf. Kopien von notwendigen Unterlagen
- Bei Vertretung des Beschwerdeführenden eine Vertretungsberechtigung

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 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.

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 Sparkasse 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 DSGVO-Schlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Sparkasse 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.

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.

### **3. Sonstiges**

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

Stand: 01/2024