

## Beschwerdemanagement-Grundsätze

Liebe Kundin,  
lieber Kunde,

für uns steht Ihre Zufriedenheit an erster Stelle. Es ist uns daher wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Ihre Meinung zu äußern. Der Umgang mit Ihrer Beschwerde nimmt innerhalb unseres Qualitätsmanagements einen hohen Stellenwert ein. Ziel ist, Beschwerden und Hinweise zeitnah und angemessen zu bearbeiten. Zudem werten wir die Informationen aus, um Ursachen zu ermitteln und wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. So stellen wir eine hohe Zufriedenheit unserer Kunden sicher. Für eine langfristige und erfolgreiche Zusammenarbeit.

Mit den vorliegenden Grundsätzen geben wir Ihnen einen Überblick zum Prozess der Bearbeitung Ihrer Beschwerde.

### I. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

- (1) Jeder, der von unseren Dienstleistungen und Geschäftsaktivitäten berührt wird, kann Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Hinweisen und Beschwerden sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Filialen vor Ort und das Qualitätsmanagement verantwortlich. Beschwerden können Sie sowohl schriftlich als auch mündlich an uns richten.

E-Mail-Nachrichten senden Sie gerne an:

[ihremeinung@sparkasse-westmuensterland.de](mailto:ihremeinung@sparkasse-westmuensterland.de)

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Sparkasse Westmünsterland  
Qualitätsmanagement  
Overbergplatz 1  
48249 Dülmen

Anliegen zum Versicherungsgeschäft, die nicht unsere Zuständigkeit betreffen, leiten wir gerne weiter.

- (3) Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
  - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
  - eine Beschreibung des Sachverhaltes;
  - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
  - Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen;
  - sofern Sie sich für jemand anderen an uns wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Sie erhalten von uns eine Eingangsbestätigung. Können wir Ihre Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeiten, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Je nach Komplexität des Sachverhaltes erhalten Sie diese in einem angemessenen Zeitraum. Können wir Ihre Beschwerde nicht vollständig in Ihrem Sinne lösen, begründen wir dies verständlich.
- (5) Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie können in diesem Fall eine zivilrechtliche Klage einreichen oder sich mit Ihrer Beschwerde an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Wir nehmen am Streitbeilegungsverfahren des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes e.V. teil. Ihr Anliegen richten Sie bitte in Textform an:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.  
Schlichtungsstelle  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin  
<http://www.s-schlichtungsstelle.de>

Für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus online abgeschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsverträgen kann auch die Europäische Online-Streitbeilegungsplattform genutzt werden:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Daneben haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, sofern der Sachverhalt einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht.

### II. Sonstiges

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