

Beschwerdemanagement-Grundsätze der OstseeSparkasse Rostock

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Die Beschwerdestelle der OSPA koordiniert eingehende Beschwerden mit dem Ziel, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung sicherzustellen sowie durch die Auswertung der enthaltenen Hinweise unserer Kunden wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Kunden und potentiellen Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der OstseeSparkasse Rostock berührt werden, können Beschwerde einlegen.

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

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse ospa@ospa.de geschickt werden.

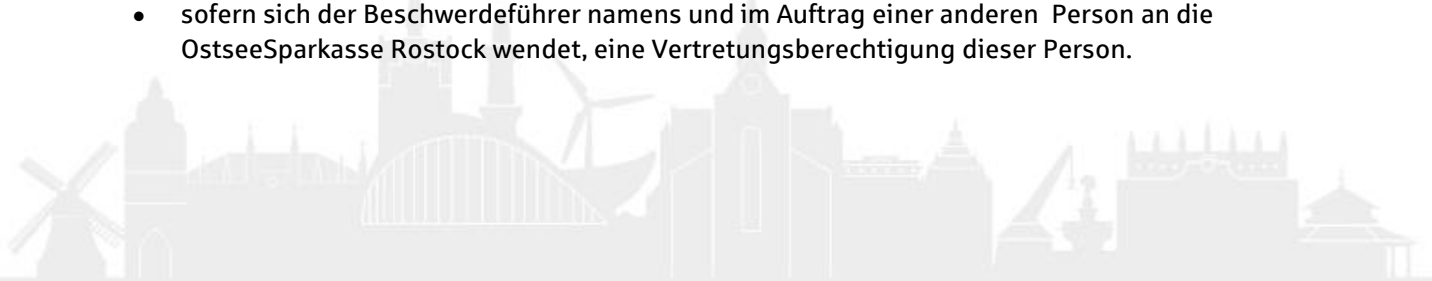
Mündlich können Sie Beschwerden in einer OSPA-Filiale einreichen.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an die zuständige OSPA-Filiale oder an:

OstseeSparkasse Rostock
Beschwerdemanagement
Am Vögenteich 23
18057 Rostock

(3) 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 Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (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 Auftrag einer anderen Person an die OstseeSparkasse Rostock wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.



(4) Nach Eingang der Beschwerde bestätigt die OstseeSparkasse Rostock den Eingang der Beschwerde. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Gibt die OstseeSparkasse Rostock der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

(5) Gibt es keine zufriedenstellende Lösung für den Beschwerdeführer hat dieser die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes zu wenden. Das Anliegen ist in Textform an folgende Adresse zu senden:

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 OstseeSparkasse Rostock nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Ferner hat der Beschwerdeführer die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, sofern die Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht.

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform errichtet. Die Online-Streitbeilegungsplattform können Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus **online abgeschlossenen** Kauf- oder Dienstleistungsverträgen nutzen.

Die E-Mail-Adresse der Sparkasse lautet: ospa@ospa.de

III. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

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