

## **Beschwerdemanagement-Grundsätze der Stadtparkasse Augsburg**

### **I. Vorwort**

Für uns steht Ihre Zufriedenheit 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 eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

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

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

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Stadtparkasse Augsburg. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich und mündlich an die Stadtparkasse Augsburg gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

[[qualitaetsmanagement@sska.de](mailto:qualitaetsmanagement@sska.de)]

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Stadtparkasse Augsburg  
Qualitätsmanagement  
Halderstraße 1-5  
86150 Augsburg

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

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens 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 Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an die Stadtparkasse Augsburg wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Kann Ihre Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Gibt die Stadtparkasse Augsburg Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

(5) 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 Stadtparkasse Augsburg 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  
10114 Berlin

Internet: <http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle>

Bei Streitigkeiten im Rahmen einer von Seiten der Stadtparkasse Augsburg vermittelten Versicherung besteht die Möglichkeit, sich in Textform an folgende Schlichtungsstellen zu wenden:

**Für Kranken- und Pflegeversicherung:**  
Ombudsmann Kranken und Pflegeversicherung  
Kronenstraße 13  
10117 Berlin

**Für alle anderen Versicherungen:**  
Versicherungsombudsmann e.V.  
Postfach 080632  
10006 Berlin

Näheres regelt die Verfahrensordnung, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Stadtparkasse Augsburg nimmt am Streitbeilegungsverfahren dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen 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.

### III. Sonstiges

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

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

[Stand: März/2021]