

Beschwerdeprozess

Unser Ziel ist es, dass Sie in unserem Hause eine qualitativ hochwertige Betreuung erfahren und uns gerne weiterempfehlen. Aus diesem Grund ist es uns wichtig, dass Sie mit unseren Produkten und Dienstleistungen zufrieden sind sowie eine umfassende und kompetente Beratungs- und Serviceleistung erhalten.

Sollte dies einmal nicht der Fall sein und Sie einen Anlass zur Beschwerde haben, zögern Sie bitte nicht, mit uns Kontakt aufzunehmen. Nur durch Ihr Feedback können wir uns qualitativ verbessern und unsere Produkte und Prozesse zur Zufriedenheit aller Kunden optimieren. Die Bearbeitung und Klärung bleibt für Sie kostenfrei.

So erreichen Sie uns

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde, die keiner besonderen Form bedarf, über verschiedene Wege an uns wenden:

- persönlich an Ihre Filiale
- per E-Mail an HALLO@sparda-b.de
- per Telefon unter 030 42080420
- per Fax unter 030 42830370
- per Brief an folgende Anschrift: Sparda-Bank Berlin eG, Storkower Str. 101A, 10407 Berlin
- per Online-Banking als „Mitteilung an die Bank“

Diese Informationen benötigen wir von Ihnen

Damit wir auf Ihr Anliegen konkret eingehen können, unterstützen Sie uns, indem Sie folgende Angaben machen:

- Ihr Name und Ihre Anschrift
- genauer Zeitpunkt, wann das Ereignis aufgetreten ist
- Produkt bzw. Serviceleistung, auf die sich Ihre Unzufriedenheit bezieht
- sachdienliche Informationen zum Beratungsgespräch

Sollte Ihr Anliegen ein Wertpapiergeschäft betreffen, helfen Sie uns zusätzlich, wenn Sie uns das Datum des Beratungsgesprächs mitteilen.

Sollte Ihr Anliegen den Zahlungsverkehr (Zahlungen ins In- und Ausland sowie kartengestützte Zahlungen) betreffen, benötigen wir die rechtsverbindliche Darstellung des Kontoinhabers.

So geht es für Sie weiter

Gern besprechen wir Ihr Anliegen und finden sofort eine für Sie zufriedenstellende Lösung. Ist dies nicht möglich, weil eine nähere Prüfung unter Einbeziehung weiterer Partner notwendig ist, werden wir dies für Sie schnellstmöglich durchführen. Hierfür benötigen wir ca. 14 Bankarbeitstage (längere Bearbeitungszeiten sind möglich). Das Ergebnis der Prüfung nutzen wir für eine ggf. vorzunehmende Regulierung unter Abwägung Ihrer Interessen sowie geschäftspolitischer und vertraglicher Grundlagen. Sie erhalten auf den für die Geschäftsverbindung üblichen Kommunikationswegen die entsprechenden Informationen. Ihr Feedback findet Berücksichtigung bei der Weiterentwicklung unserer Produkte und Dienstleistungen.

Manchmal braucht es einen Dritten

Es kommt auch vor, dass wir trotz intensiver Bemühungen keine für Sie akzeptable Lösung finden können. Sollte dieser Fall eintreten, haben Sie immer die Möglichkeit, einen unabhängigen Dritten mit Ihrer Beschwerde zu betrauen. Wir nehmen am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit uns besteht daher für Sie die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.