Beschwerdemanagement-Grundsätze der Frankfurter Sparkasse

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 dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen. Die Frankfurter Sparkasse ist die zentrale Beschwerdestelle. Die 1822direkt wird hierbei Namens und im Auftrag der Frankfurter Sparkasse, Neue Mainzer Straße 47-53, 60377 Frankfurt am Main, tätig. Die 1822direkt ist eine Vertriebsgesellschaft der Frankfurter Sparkasse.

Mit den vorliegenden Grundsätzen geben wir Ihnen einen Überblick zu dem Prozess der Bearbeitung Ihrer Beschwerden.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden – zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen – die von den Aktivitäten der 1822direkt Gesellschaft der Frankfurter Sparkasse mbH berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der 1822direkt Gesellschaft der Frankfurter Sparkasse mbH. Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an die an die 1822direkt Gesellschaft der Frankfurter Sparkasse mbH richten.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

Beschwerdestelle@1822direkt.de

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

1822direkt Gesellschaft der Frankfurter Sparkasse mbH
Abteilung Korrespondenzteam
Friesstraße 20
60388 Frankfurt

(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 (zum Beispiel 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 uns wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) 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.

(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 1822direkt Gesellschaft der Frankfurter Sparkasse mbH 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

https://www.s-schlichtungsstelle.de

Näheres regelt die Verfahrensordnung der DSGV-Schlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die 1822direkt Gesellschaft der Frankfurter Sparkasse mbH 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.

III. Sonstige Hinweise

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

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