

I. Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht für die Spreewaldbank an oberster Stelle. Ein zentraler Faktor, diesem Anspruch nachzukommen, ist die Möglichkeit für Sie, Kritik zu äußern. Aus diesem Grund haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement ausgearbeitet. Dabei ist es stets unser Anliegen, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Erhaltene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu erkennen und zu beheben. Ziel ist es, langfristig eine hohe Kundenzufriedenheit und -bindung zu gewährleisten.

II. Vorgehensweise in der Bearbeitung von Beschwerden

- (1) Alle Mitglieder und Kunden sowie Einzelpersonen, Organisationen und/oder Unternehmen, die von den Aktivitäten der Spreewaldbank eG betroffen sind, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Spreewaldbank eG. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Spreewaldbank eG gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse:
info@spreewaldbank.de
verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:
Spreewaldbank eG
Qualitätsmanagement
Poststraße 9-10
15907 Lübben (Spreewald)

- (3) Folgende Angaben sind für eine ordnungsgemäße Bearbeitung der Beschwerde erforderlich:
 - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
 - Beschreibung des Sachverhaltes;
 - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte, bspw. Fehlerbehebung, Optimierung von Dienstleistungen, Klärung eines Missverständnisses;
 - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
 - Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Spreewaldbank eG wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Die konkrete Dauer der individuellen Bearbeitung einer Beschwerde hängt insbesondere von ihrer Komplexität oder der Notwendigkeit der Einbeziehung Dritter wie beispielsweise unseren externen Dienstleister ab. Grundsätzlich streben wir eine Beantwortung spätestens innerhalb von drei Wochen an. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber sowie über den Grund für die Verzögerung im Rahmen einer Zwischennachricht informieren. Zugleich teilen wir Ihnen mit, wann die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (5) Gibt die Spreewaldbank eG der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführende eine verständliche Begründung.

III. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Spreewaldbank eG veröffentlicht.
- (3) Für die Aufsicht zuständige Behörde:
 - Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin)
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

IV. Hinweis auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtliche Klage

Ein persönliches Gespräch ist der beste Weg, um Meinungsverschiedenheiten zu schlichten. Doch falls Kunde und Bank alleine nicht weiterkommen, kann der Ombudsmann helfen. Das Ombudsmannverfahren ermöglicht es, einen unabhängigen und neutralen Schlichter anzurufen. So kann eine Klage vor den ordentlichen Gerichten in vielen Fällen vermieden werden.

Ombudsmann der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken:

- Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR
Schellingstraße 4
10785 Berlin
Internet: <http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>

Ombudsstelle für Investmentfonds:

- Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e. V.
Unter den Linden 42
10117 Berlin
Internet: <http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de/ihre-beschwerde/schlichtungsantrag/>

Ombudsmänner für Versicherungen:

- Verein Versicherungsombudsmann e.V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin
- Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung
Postfach 06 02 22
10117 Berlin

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

V. Hinweise zum Datenschutz

Informationen nach den Artikeln 13, 14, 21 der Datenschutz-Grundverordnung über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und die Ihnen nach den datenschutzrechtlichen Regelungen zustehenden Ansprüche und Rechte finden Sie unter <https://www.spreewaldbank.de/service/rechtliche-hinweise/datenschutzhinweis-zur-website.html>. Bei Bedarf senden wir Ihnen unsere Datenschutzhinweise auch gerne zu.