

# **Beschwerdemanagement-Grundsätze der Mittelbrandenburgischen Sparkasse in Potsdam**

## **I. Vorwort**

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden 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.

## **II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung**

- (1) Alle Kundinnen und Kunden und potentielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Mittelbrandenburgischen Sparkasse berührt werden, können Beschwerde einlegen.
  
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Mittelbrandenburgischen Sparkasse. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Mittelbrandenburgische Sparkasse gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [qualitaetsmanagement@mbs.de](mailto:qualitaetsmanagement@mbs.de) verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

*Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam  
Qualitätsmanagement  
Saarmunder Straße 61  
14478 Potsdam*

- (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 möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);

- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an die Mittelbrandenburgische Sparkasse wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

- (4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (5) Gibt die Mittelbrandenburgische Sparkasse der Beschwerde des Beschwerdeführenden nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer 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 Mittelbrandenburgische Sparkasse veröffentlicht.

### **IV. Hinweis auf die Möglichkeit der außengerichtlichen Streitbeilegung und zivilrechtlichen Klage**

Bei Streitigkeiten mit der Sparkasse 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*  
*Internet: <http://www.dsqv.de/Schlichtungsstelle>*

Die Mittelbrandenburgische Sparkasse nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Sie haben ferner die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.