Kreissparkasse Köln

Beschwerdemanagement-Grundsätze
der Kreissparkasse Köln

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, neben Anregungen und Lob auch Kritik äußern zu können. Wir haben daher ein Qualitäts-/Beschwerdemanagement eingerichtet und Maßnahmen zur Beschwerdebearbeitung vorgesehen. Ziel unseres Qualitäts-/Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenanliegen/-beschwerden sicherzustellen. Eingegangene Hinweise und Kritik werden ausgewertet, um Gutes weiter auszubauen, aber auch um mögliche Probleme zu beheben. Damit wollen wir Ihre Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahrensweise

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

(2) Für die Bearbeitung von Kundenanliegen/-beschwerden verantwortlich ist das Qualitätsmanagement der Kreissparkasse Köln. Beschwerden und Hinweise können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Kreissparkasse Köln gerichtet werden. Hierzu stehen Ihnen folgende Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung:

Bitte wenden Sie sich an

- die Ihnen bekannten Ansprechpartner in unseren Filialen vor Ort oder

- zentral an unser Qualitätsmanagement

Kreissparkasse Köln
Qualitätsmanagement
Neumarkt 18-24
50667 Köln

QM(at)ksk-koeln.de

Für elektronisch übermittelte Anliegen/Beschwerden steht Ihnen auch das Kontaktformular auf unserer Internetseite www.ksk-koeln.de/beschwerde zur Verfügung.

Kreissparkasse Köln

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

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhalts;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was Sie mit Ihrem Anliegen/Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (falls vorhanden);
- Sofern Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an die Kreissparkasse Köln wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Wir setzen alles daran, Ihr Anliegen schnellstmöglich zu klären und zu beantworten. Sollte dies aufgrund der Komplexität des Sachverhaltes fallabschließend nicht zeitnah möglich sein, erhalten Sie von uns eine Eingangsbestätigung/einen Zwischenbescheid.

(5) Kommt die Kreissparkasse Köln Ihrem Anliegen/Ihrer Beschwerde nicht vollständig nach, erhalten Sie eine verständliche Begründung von uns. Sollte keine einvernehmliche Lösung erzielt werden, haben Sie die Möglichkeit, sich an die für uns zuständige Schlichtungsstelle zu wenden. Das Anliegen ist in Textform an folgende Adresse zu richten:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.
Schlichtungsstelle
Charlottenstraße 47
10117 Berlin

Internet: www.s-schlichtungsstelle.de

Näheres regelt die Verfahrensordnung der DSGV-Schlichtungsstelle, die auf deren Webseite eingesehen werden kann oder auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Kreissparkasse Köln 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.

III. Sonstige Hinweise

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

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