

Beschwerdegrundsätze

I. Philosophie und Ziel unseres Beschwerdemanagements

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Wo Menschen zusammen arbeiten, kann es aber auch einmal zu Missverständnissen oder Fehlern kommen. Das bedauern wir, ist aber auch verständlich. Uns ist es daher sehr wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Entsprechend unserer Philosophie ist es unser Ziel, Unstimmigkeiten gemeinsam mit Ihnen, nach Möglichkeit im persönlichen Dialog vor Ort, schnell und zufriedenstellend zu klären. Natürlich haben Sie auch die Möglichkeit, Beschwerden telefonisch, per Brief oder E-Mail an uns zu richten:

Sparda-Bank Nürnberg eG
Beschwerdemanagement
Eilgutstraße 9
90443 Nürnberg
0911/6000 8000
beschwerdemanagement@sparda-n.de

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Beschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben und später zu vermeiden. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Bearbeitung Ihrer Beschwerde

1. Alle Kundinnen und Kunden sowie potentielle Kundinnen und Kunden, die von Aktivitäten der Sparda-Bank Nürnberg eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
2. Unser Ziel ist es, die Beschwerde möglichst regional vor Ort im konstruktiven Dialog mit Ihnen zu lösen. Sollte dies einmal nicht gelingen, wird Ihre Beschwerde zentral bearbeitet.
3. Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir folgende Angaben:
 - Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
 - Beschreibung des Sachverhaltes
 - Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
 - Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
 - Sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Sparda-Bank Nürnberg eG wendet, einen Nachweis der Vertretungsberechtigung dieser Person.

4. Nach dem Eingang Ihrer Beschwerde wird diese individuell geprüft und ggf. Recherchen durchgeführt. Eine Antwort erfolgt in der Regel innerhalb von 15 Arbeitstagen. Sollten wir aufgrund der Komplexität des Sachverhalts mehr Zeit für die Antwort benötigen, erhalten Sie einen Zwischenbescheid.
5. Gibt die Sparda-Bank Nürnberg eG einer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie eine verständliche Begründung.

III. Zahlungsdienstrechtliche und Wertpapier-Beschwerden

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den § 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) werden grundsätzlich spätestens innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantwortet.

Sollten wir in Ausnahmefällen nicht innerhalb dieser Frist antworten, werden wir Sie über die Gründe und die voraussichtliche noch benötigte Bearbeitungsdauer informieren.

Ihre Beschwerde in Bezug auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGB werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang Ihrer Beschwerde abschließend beantworten.

Jede das Wertpapiergeschäft betreffende Beschwerde wird unverzüglich dem Hauptverantwortlichen gem. § 87 Abs. 1 WpHG gemeldet.

Nach Erhalt erfolgt ebenfalls eine unverzügliche Prüfung, ob eine bei der BaFin anzeigepflichtige Kundenbeschwerde vorliegt. Sofern eine Anzeigepflicht besteht, erfolgt die Meldung an das Melderegister der BaFin binnen sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde.

IV. Alternative Möglichkeiten zur Streitbeilegung

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle). Näheres regelt die "Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.