

# **Beschwerdemanagement-Grundsätze der Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg**

## **I. Vorwort**

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und 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 sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Kreissparkasse berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der Kreissparkasse. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die Kreissparkasse gerichtet werden.

Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [beschwerde@kskmse.de](mailto:beschwerde@kskmse.de) verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Kreissparkasse  
Vorstandsstab/Kommunikation  
80279 München

- (3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
  - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
  - Beschreibung des Sachverhalts;
  - 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 Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
  - sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrag einer anderen Person an die Kreissparkasse wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Der Beschwerdeführende erhält eine Eingangsbestätigung. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeingang. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (5) Gibt die Kreissparkasse 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.