

## Qualitäts- und Beschwerdegrundsätze Sparkasse Mainfranken Würzburg

### I. Dialog ermöglicht Lösungen

Für uns steht Ihre Zufriedenheit an erster Stelle. Deshalb ist es wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Lob und Kritik zu äußern. Wir haben eine Feedbackstelle eingerichtet, die sicherstellt, eingereichte Rückmeldungen und Anliegen angemessen, kompetent und zeitnah zu bearbeiten. Nur wenn wir Fehler und Schwachstellen erkennen, können wir Wiederholungen vermeiden und Optimierungen für die Zukunft anzustoßen. Unser Ziel ist es, dauerhaft eine hohe Zufriedenheit und langfristige Zusammenarbeit der Beteiligten sicherzustellen.

### II. Ablauf Feedback-Bearbeitung

a) Wer von Handlungen der Sparkasse Mainfranken Würzburg berührt wird hat stets die Möglichkeit, Feedback in Form von Lob oder Kritik zu geben.

b) Für die Bearbeitung solcher Feedbacks ist das Qualitätsmanagement der Sparkasse Mainfranken Würzburg verantwortlich. Sie haben die Möglichkeit Ihr Thema sowohl elektronisch, schriftlich als auch persönlich an uns zu richten.

Am einfachsten geht es auf unserer Homepage mit dem [Online-Formular](#).

Sie erreichen uns auch elektronisch per E-Mail:

[feedback@sparkasse-mainfranken.de](mailto:feedback@sparkasse-mainfranken.de)

oder schriftlich per Post:

Sparkasse Mainfranken Würzburg  
811 Qualitätsmanagement  
Hofstraße 7 – 9  
97070 Würzburg

c) Um Ihr Anliegen zeitnah und genau bearbeiten und falls gewünscht beantworten zu können, benötigen wir folgende Informationen:

- E-Mail-Adresse und/oder vollständige Anschrift
- Beschreibung Ihres Anliegens (inklusive Angabe, was Sie mit Ihrer Nachricht erreichen möchten)
- Datei-Anhang oder Kopien von relevanten Unterlagen bzw. Vertretungsberechtigungen und/oder Vollmachten

d) Sollten Sie uns eine Kontaktadresse zur Verfügung stellen, werden wir Ihnen zeitnah eine begründete Antwort zukommen lassen. Die Bearbeitungsdauer wird von der Komplexität Ihres Anliegens beeinflusst und kann bis zu einem Monat dauern. Zunächst erhalten Sie in der Regel eine Eingangsbestätigung.

### **III. Alternativ: Außergerichtliche Streitschlichtung**

Sollte Sie unsere Antwort nicht zufrieden stellen, steht Ihnen jederzeit die Verbraucherschlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes für einen schriftlichen Kontakt unter folgender Anschrift zur Verfügung:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.  
Schlichtungsstelle  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin  
[www.dsgv.de/schlichtungsstelle](http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle)

Ferner haben Sie die Möglichkeit, sich mit Ihrem Anliegen an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zu wenden, sofern ein behaupteter Verstoß gegen Vorschriften vorliegt, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht.

Für eine außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus online abgeschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsverträgen kann auch die Europäische Online-Streitbeilegungsplattform unter [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr) genutzt werden.

Nähere Informationen entnehmen Sie bitte dem Impressum auf unserer Homepage:

[www.sparkasse-mainfranken.de/impressum](http://www.sparkasse-mainfranken.de/impressum)

### **IV. Sonstiges**

- a) Die Bearbeitung Ihrer Rückmeldung bzw. Ihres Anliegens ist kostenfrei.
- b) Zur Qualitätssicherung überprüfen wir in regelmäßigen Abständen die genannten Grundsätze.