Sparkasse Mainfranken Würzburg
Hofstraße 7 - 9
97070 Würzburg
USt-IdNr. DE 134 188 738

Qualitäts- und Beschwerdegrundsätze
Sparkasse Mainfranken Würzburg

Dialog ermöglicht Lösungen

Für uns steht Ihre Zufriedenheit an erster Stelle. Deshalb ist es wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Lob oder Kritik in Form von Feedback zu äußern. Wir haben eine Stelle 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 anstoßen. Unser Ziel ist es, dauerhaft eine hohe Zufriedenheit und langfristige Zusammenarbeit der Beteiligten sicherzustellen.

Bearbeitungsablauf

Wer von Handlungen der Sparkasse Mainfranken Würzburg berührt wird hat grundsätzlich die Möglichkeit, uns Feedback in Form von Lob oder Kritik zu geben. Für die Bearbeitung ist unser Qualitätsmanagement verantwortlich. Sie haben die Möglichkeit, Ihr Feedback dort sowohl digital oder schriftlich einzureichen sowie persönlich bei unseren Mitarbeitenden in unseren BeratungsCentern/Filialen zu platzieren.

Digital:
- Antrag (sparkasse-mainfranken.de)
- feedback@sparkasse-mainfranken.de

Postalisch:
Sparkasse Mainfranken Würzburg
Qualitätsmanagement
Hofstraße 7-9
97070 Würzburg

Um Ihr Feedback zeitnah und detailliert bearbeiten und, falls gewünscht, beantworten zu können, benötigen wir bitte folgende Informationen:

- E-Mail-Adresse und/oder vollständige Anschrift
- Nähere Beschreibung (inklusive Nennung, was Sie mit Ihrem Feedback erreichen möchten)
- relevante Unterlagen als Dateianhang digital oder in Kopie papierhaft
- Vertretungsberechtigungen und/oder Vollmachten

Sollten Sie uns eine Kontaktadresse zur Verfügung stellen, werden wir Ihnen zeitnah mit Begründung antworten. Die Bearbeitungsdauer hierfür wird von der Komplexität Ihres Feedbacks beeinflusst und kann bis zu einem Monat dauern. Zunächst erhalten Sie in der Regel eine Eingangsbestätigung.

Außergerichtliche Streitschlichtung

Sollte Sie unsere Antwort nicht zufriedenstellen, steht Ihnen die Verbraucherschlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes für einen schriftlichen Kontakt zur Verfügung:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V.
Schlichtungsstelle
Charlottenstraße 47
10117 Berlin
https://www.s-schlichtungsstelle.de

Sie haben auch die Möglichkeit, sich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht zu wenden, falls ein behaupteter Verstoß gegen Vorschriften vorliegt, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht:
www.bafin.de

Für außergerichtliche Streitbeilegungen aus online abgeschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsverträgen steht Ihnen die Europäische Online-Streitbeilegungsplattform zur Verfügung:
www.ec.europa.eu/consumers/odr

990 000 235 (Fassung April 2023) -
© Sparkasse Mainfranken Würzburg

Nähere Informationen entnehmen Sie bitte dem Impressum auf unserer Homepage:
www.sparkasse-mainfranken.de

Sonstiges

Die Bearbeitung Ihres Feedbacks ist kostenfrei.
Zur Qualitätssicherung überprüfen wir in regelmäßigen Abständen die genannten Grundsätze.

990 000 235 (Fassung April 2023) -
© Sparkasse Mainfranken Würzburg