

Sparda-Bank Hamburg eG

Präsident-Krahn-Str. 16 - 17, 22765 Hamburg

Informationen über die Bank und ihren Umgang mit Mitglieder- / Kundenbeschwerden

Nachfolgend informieren wir Sie gemäß den geltenden (wertpapier-) rechtlichen Vorschriften über uns und unsere Bankdienstleistungen zum Umgang mit Mitglieder- / Kundenbeschwerden.

Unsere Kontaktdaten

Sparda-Bank Hamburg eG
Markt-Management
Präsident-Krahn-Str. 16-17
22765 Hamburg

Telefon: 040 550055-1911
Telefax: 040 550055-0
E-Mail: Lob-und-Kritik@Sparda-Bank-Hamburg.de
Internet: www.Sparda-Bank-Hamburg.de

I. Vorwort

Für die Sparda-Bank Hamburg eG steht die Zufriedenheit unserer Mitglieder / Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Lob und Kritik zu äußern. Wir haben daher eine zentrale Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Umgang mit Beschwerden vorgesehen. Ziel dieser Stelle ist die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Mitglieder- / Kundenbeschwerden sicherzustellen. Wir wollen eine nachhaltige und dem genossenschaftlichen Förderauftrag verpflichtete partnerschaftliche Geschäftsbeziehung zu unseren Mitgliedern / Kunden erreichen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

1. Alle Mitglieder und potentielle Kunden, die von den Aktivitäten der Sparda-Bank Hamburg eG berührt werden, können Beschwerde einlegen.
2. Für die Koordination und Bearbeitung von Beschwerden ist die zentrale Beschwerdestelle verantwortlich. Sie können uns Ihre Beschwerde auf jedem Kommunikationsweg, zum Beispiel über das Telefon, per E-Mail, per Fax oder auf dem Postweg zukommen lassen.

Elektronisch übermittelte Beschwerden richten Sie bitte an die E-Mail-Adresse:

Lob-und-Kritik@sparda-Bank-Hamburg.de

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an die obige Kontaktadresse.

3. Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die nachfolgenden Angaben:
 - a. Vollständige Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefon/Fax, ggfs. E-Mail-Adresse)
 - b. Beschreibung des Sachverhaltes
 - c. Kopie der zum Verständnis notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
4. Nach Eingang der Beschwerde erstellt die Sparda-Bank Hamburg eG ein Bestätigungsschreiben über den Eingang Ihrer Beschwerde und sendet es Ihnen zu. Selbstverständlich wird die Beschwerde vertraulich und so schnell wie möglich bearbeitet. Falls die Beschwerde nicht innerhalb von 10 Tagen fallabschließend beantwortet werden kann, erhalten Sie einen Zwischenbescheid und werden über die weiteren Schritte informiert.