

## **Qualitätsmanagement-Grundsätze der Sparkasse Dortmund**

### **I. Vorwort**

Für uns steht Ihre Zufriedenheit an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Anregungen, Hinweise, Lob und Kritik zu äußern. Jeder Mitarbeiter unseres Hauses steht Ihnen dafür als Ansprechpartner zur Verfügung. Wir haben zudem eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet und Maßnahmen zum Qualitätsmanagement vorgesehen. Ziel ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenimpulsen sicherzustellen. Eingegangene Kundenimpulse werden ausgewertet, um Qualitätsverbesserungen vorzunehmen. Damit wollen wir die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

Mit den vorliegenden Grundsätzen geben wir Ihnen einen Überblick zu dem Prozess der Bearbeitung Ihrer Anliegen.

### **II. Verfahren der Impulsbearbeitung**

- (1) Alle Kundinnen und Kunden und potentielle Kundinnen und Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von den Aktivitäten der Sparkasse Dortmund berührt werden, können sich mit ihren Anliegen an uns wenden.
- (2) Für die Annahme und Erfassung von Kundenimpulsen sind alle Mitarbeiter der Sparkasse Dortmund verantwortlich. Sie können Ihre Anliegen persönlich, telefonisch, schriftlich und elektronisch vortragen.

Elektronisch übermittelte Impulse können an die E-Mail-Adresse:

[info@sparkasse-dortmund.de](mailto:info@sparkasse-dortmund.de)

verschickt werden.

Telefonisch erreichen Sie uns unter der Nummer:

0231 / 183 - 0

Bei schriftlichen Impulsen wenden Sie sich bitte an:

Sparkasse Dortmund  
Qualitätsmanagement  
Freistuhl 2  
44137 Dortmund

- (3) Für die Bearbeitung Ihres Impulses benötigen wir die folgenden Angaben:
  - Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
  - Beschreibung des Sachverhaltes;
  - Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit dem Impuls erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
  - Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
  - sofern, Sie sich namens und im Auftrage einer anderen Person an die Sparkasse Dortmund wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

- (4) Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Bestätigung des Einganges Ihres Anliegens. Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität des Impulses in einem angemessenen Zeitraum nach Impulseingang. Kann der Impuls zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhalten Sie an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.
- (5) Gibt die Sparkasse Dortmund Ihrem Anliegen nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine verständliche Begründung.
- (6) Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie können sich in diesem Fall mit Ihrem Anliegen an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden.

Bei Streitigkeiten mit der Sparkasse Dortmund besteht die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes zu wenden. Das Anliegen ist in Textform an folgende Adresse zu richten:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.  
Schlichtungsstelle  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin

Internet: <http://www.dsgv.de/schlichtungsstelle>

Näheres regelt die [Verfahrensordnung](#) der DSGVO-Schlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Sparkasse Dortmund nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Ferner haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, sofern Ihre Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen die Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht.

### **III. Sonstiges**

- (1) Die Bearbeitung von Kundenimpulsen ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und auf der Internetseite der Sparkasse veröffentlicht.

Stand: Februar 2020