

# Grundsätze für das Beschwerdemanagement

## **Vorwort**

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat für uns höchste Priorität. Aus diesem Grund ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher ein Beschwerdemanagement und Maßnahmen zur Beschwerdebearbeitung eingerichtet.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen.

Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Unser Ziel ist es, dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherzustellen.

## **Ablauf der Beschwerdebearbeitung**

1. Alle (auch potentielle) Kundinnen und Kunden (z. B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen) der Bankhaus Ludwig Sperrer KG können Beschwerde einlegen.
2. Für die Bearbeitung von Beschwerden ist die von der Bankhaus Ludwig Sperrer KG eingerichtete interne Beschwerdestelle verantwortlich.  
Beschwerden können schriftlich, mündlich und elektronisch an die Bank gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden richten Sie bitte an die E-Mail-Adresse [beschwerde@sperrer.de](mailto:beschwerde@sperrer.de).

Schriftlichen Beschwerden adressieren Sie bitte an:  
Bankhaus Ludwig Sperrer KG  
Beschwerdestelle  
Postfach 17 45  
85317 Freising

Für die zeitnahe Bearbeitung einer Beschwerde benötigen wir von Ihnen folgende Informationen:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
  - Beschreibung des Sachverhaltes
  - Formulierung Ihres Anliegens bzw. die Angabe, was Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen möchten (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
  - Kopien, der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (falls vorhanden)
  - Sofern Sie sich im Namen und Auftrag einer anderen Person an uns wenden, eine entsprechende Vertretungsberechtigung dieser Person
3. Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde. Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Können wir Ihre Beschwerde zeitnah abschließend bearbeiten, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.  
Wenn wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig stattgeben, erhalten Sie hierfür eine verständliche Begründung in deutscher Sprache.

## **Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung**

Sollte es vorkommen, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden, haben Sie jederzeit die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle zu wenden:

### **im Bankbereich**

Geschäftsstelle des Ombudsmanns  
der privaten Banken  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 1663-3166  
E-Mail: [schlichtung@bdb.de](mailto:schlichtung@bdb.de)  
<https://bankenombudsmann.de>

Es besteht außerdem für Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen, sofern Ihre Beschwerde einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

### **im Versicherungsbereich**

Versicherungsombudsmann e.V.  
Postfach 08 06 32  
10006 Berlin

Tel.: +49 30 20 60 58-0  
E-Mail: [info@versicherungsombudsmann.de](mailto:info@versicherungsombudsmann.de)  
<https://versicherungsombudsmann.de>

### **Sonstiges**

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf aktualisiert.