International Business banking network worldwide

Beschwerdemanagement-Grundsätze der S-International Business GmbH + Co. KG (S-International)

I. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Kundenbeschwerden sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung sicherstellen.

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle Kundinnen und Kunden der angeschlossenen Sparkassen sowie potentielle Kundinnen und Kunden (z.B. Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen), die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der S-International berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist die Beschwerdestelle der S-International. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich bzw. mündlich an die S-International gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

beschwerde@s-iba.eu

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

S-International Business GmbH + Co. KG
Beschwerdemanagement
Halderstraße 23
86150 Augsburg

(3) Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:

- vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde 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 S-International wenden, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

(4) Sie erhalten von uns grundsätzlich eine Bestätigung des Eingangs Ihrer Beschwerde. Können wir die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeiten, so erhalten Sie bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort. Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine verständliche Begründung.

(5) Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Wir beraten im Auftrag unserer jeweiligen Gesellschafter-/Mandantensparkassen deren Kunden und schließen Geschäfte im Auftrag oder im Namen und auf Rechnung der jeweiligen Sparkasse ab. Daher nehmen wir selbst nicht am Streitbeilegungsverfahren einer Verbraucherschlichtungsstelle teil. Bei Streitigkeiten besteht gegebenenfalls die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle der jeweiligen Sparkasse zu wenden.

Ferner haben 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

III. Sonstige Hinweise

(1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

(2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.

02.01.2020