Kreissparkasse
Herzogtum Lauenburg

Beschwerdemanagement-Grundsätze der Kreissparkasse Herzogtum Lauenburg

I. Vorwort

Für uns steht Ihre Zufriedenheit 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.

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

II. Verfahren der Beschwerdebearbeitung

(1) Alle (potentiellen) Kundinnen und Kunden – zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen – die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der Kreissparkasse Herzogtum Lauenburg berührt werden, können Beschwerde einlegen.

(2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Qualitätsmanagement der Kreissparkasse Herzogtum Lauenburg. Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an uns richten.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse:
qualitaet@ksk-ratzeburg.de verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Kreissparkasse Herzogtum Lauenburg
Qualitätsmanagement / OE 01210
Grambeker Weg 147
23879 Mölln

(3) Für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde 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 der Beschwerde erreicht werden möchte (zum Beispiel 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 uns 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 der 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. Sie können sich in diesem Fall mit Ihrer Beschwerde an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden.

Bei Streitigkeiten mit der Kreissparkasse Herzogtum Lauenburg 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: https://www.s-schlichtungsstelle.de

Näheres regelt die Verfahrensordnung der DSGV-Schlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Kreissparkasse Herzogtum Lauenburg nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Bei Streitigkeiten mit der Kreissparkasse Herzogtum Lauenburg können Sie sich alternativ auch an die Schlichtungsstelle beim Sparkassen- und Giroverband für Schleswig-Holstein wenden:

Schlichtungsstelle des
Sparkassen- und Giroverbandes für Schleswig-Holstein
Faluner Weg 6
24109 Kiel

E-Mail: schlichtungsstelle@sgvsh.de

Näheres regelt die „Schlichtungsordnung“ des Sparkassen- und Giroverbandes für Schleswig-Holstein, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird und im Internet abgerufen werden kann: https://www.sgvsh.de/verband/schlichtungsstelle.

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.

Stand: Februar 2026