



Taunus Sparkasse
Ludwig-Erhard-Anlage 6+7 · 61352 Bad Homburg v.d. Höhe

Taunus Sparkasse
Ludwig-Erhard-Anlage 6+7
61352 Bad Homburg

Technische Person für Browser-
Banking-Zugriff
Telefon 06172 270-0
Fax
service@tsk.de

20. Mai 2024

Ihre Beschwerde vom 20. Mai 2024

vielen Dank für das Vortragen Ihres Anliegens.

Wir leiten dieses umgehend an den Fachbereich zur Klärung weiter und werden uns schnellstmöglich und unaufgefordert wieder mit Ihnen in Verbindung setzen.

Mit diesem Schreiben erhalten Sie unsere Beschwerdemanagement-Grundsätze.

Mit freundlichen Grüßen

Technische Person für Browser-Banking-Zugriff



Beschwerdemanagement-Grundsätze der Taunus Sparkasse

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 (potenziellen) Kundinnen und Kunden - zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen - die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der Taunus Sparkasse berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- (2) Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Qualitätsmanagement der Taunus Sparkasse. Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an die Taunus Sparkasse richten.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse

qualitaetsmanagement@tsk.de

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Taunus Sparkasse
Qualitätsmanagement
Postfach 1841
61288 Bad Homburg v. d. Höhe

- (3) Für die Bearbeitung der 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 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 Taunus Sparkasse besteht die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle des Deutsche 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 DSGVO-Schlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Taunus Sparkasse 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 Vorschriften betrifft, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht.

Für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus online abgeschlossenen Kauf- oder Dienstleistungsverträgen kann auch die Europäische Online-Streitbeilegungsplattform unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> genutzt werden.

III. Sonstige Hinweise

- (1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.
- (2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.