

Gestion des plaintes - Principes de la SaarLB



I. Préambule

Nous plaçons votre satisfaction en première ligne. Il est important à nos yeux de vous donner la possibilité d'émettre des critiques. Nous avons par suite institué un service en charge des réclamations et pris des mesures concernant la gestion des plaintes. Le but de notre politique de gestion des plaintes est de garantir un traitement rapide et approprié des réclamations des clients. Les plaintes qui nous sont adressées sont analysées pour corriger des erreurs ou problèmes récurrents. Nous voulons ainsi satisfaire notre clientèle et garantir une relation durable avec elle.

Les présents principes vous fourniront un aperçu de la façon dont sont traitées vos réclamations.

II. Procédure de gestion des plaintes

- (1) Tous les clients et clients potentiels - notamment les particuliers, les organisations ou les entreprises -, qui sont concernés par les activités et prestations de service de la SaarLB, peuvent former des plaintes.
- (2) Le responsable du traitement des plaintes est l'office de gestion des plaintes de la SaarLB. Vous pouvez adresser votre plainte à la SaarLB par voie électronique ou par écrit, ou même verbalement.

Beschwerdemanagement@saarlb.de
Phone: +49 681 383-01

Pour les plaintes écrites, veuillez vous adresser à :
SaarLB
Vorstandsstab
Beschwerdemanagement
Ursulinenstraße 2
66111 Saarbrücken

- (3) Pour le traitement de vos plaintes, nous avons besoin des données suivantes :
 - vos coordonnées complètes (adresse, n° de téléphone, le cas échéant adresse email) ;
 - description des faits ;
 - formulation de la demande, respectivement indication du résultat attendu





de la plainte (par exemple correction d'une erreur, amélioration de services, clarification d'une divergence d'opinion) ;

- copie des pièces nécessaires à la compréhension du cas (s'il y en a) ;
- lorsque vous vous adressez à nous au nom et pour le compte d'une autre personne, une procuration de cette personne.

- (4) Vous recevrez de notre part, en règle générale, une confirmation de la réception de votre plainte. Si le litige peut être réglé complètement sans délai, vous recevrez immédiatement une réponse à la place de l'accusé de réception. Notre réponse est donnée dans un délai approprié courant à compter de la lettre d'accusé de réception et tenant compte du degré de complexité de la plainte. Lorsque nous ne faisons pas droit intégralement à votre plainte, vous recevez un avis motivé et compréhensible.
- (5) Il peut malheureusement arriver que nous ne trouvions pas de solution satisfaisante à vos yeux. Dans ce cas, vous pouvez saisir de votre plainte l'instance compétente de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

En cas de litige avec la SaarLB, il est possible de s'adresser à l'organisme de règlement extrajudiciaire des litiges de l'Union fédérale des banques publiques allemandes (Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands VÖB e.V.).

La réclamation doit être adressée sous forme de d'un texte lisible adressé sur support durable à l'adresse suivante :

Verbraucherschlichtungsstelle beim
Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands, VÖB
Postfach 11 02 72
10832 Berlin
E-mail : ombudsmann@voeb-kbs.de
Internet : <https://www.voeb.de/de/verband/ombudsmann/>

Pour plus d'information, vous pouvez vous reporter au règlement de procédure de cet organisme, qui sera mis à votre disposition sur votre demande. La SaarLB participe à la procédure amiable instaurée par cet organisme reconnu de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Par ailleurs, vous avez la possibilité d'adresser une plainte à l'Office Fédéral de Surveillance des Services Financiers (BaFin), si votre réclamation a pour objet un manquement allégué à l'encontre de prescriptions dont cet organisme surveille le respect.





III. Divers

- (1) Le traitement des plaintes est gratuit.
- (2) Les présents principes sont vérifiés à intervalles réguliers.

[Version : décembre 2018]

