

Impulsmanagement-Grundsätze der Sparkasse Fulda

I. Vorwort

Die Sparkasse möchte zufriedene Kundinnen und Kunden. Deshalb sollen Sie die Möglichkeit haben, Kritik, Lob und Verbesserungsvorschläge loszuwerden. Die Sparkasse hat für solche Impulse eine zentrale Stelle eingerichtet. Diese Stelle soll vor allem eine angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Beschwerden sicherstellen. Sie wertet die eingegangenen Beschwerden auch aus, um wiederkehrende Fehler oder Probleme zu beheben.

II. So können Sie sich beschweren

- (1) Alle Einzelpersonen, Unternehmen oder Organisationen, die von den Aktivitäten der Sparkasse berührt werden, können sich beschweren. Das gilt auch für Personen, die nicht Kundinnen und Kunden der Sparkasse sind.
- (2) Beschwerden können Sie mündlich, telefonisch, schriftlich und elektronisch an die Sparkasse richten.

Elektronisch übermittelte Beschwerden senden Sie bitte an die E-Mail-Adresse vorstandsstab@sparkasse-fulda.de.

Die Adresse bei schriftlichen Beschwerden lautet:
Sparkasse Fulda, Abteilung Vorstandsstab, 36035 Fulda

- (3) Um eine Beschwerde sachgerecht zu bearbeiten, braucht die Sparkasse folgende Angaben:
 - vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführenden (Postanschrift, Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mail-Adresse);
 - Beschreibung des Sachverhaltes;
 - Formulierung des konkreten Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z. B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
 - Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
 - sofern sich die/der Beschwerdeführende im Namen und/oder im Auftrag einer anderen Person an die Sparkasse wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.
- (4) Bei einer schriftlich oder elektronisch übermittelten Beschwerde sendet die Sparkasse der/dem Beschwerdeführenden auf gleichem Weg eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde zu. Lässt sich die Beschwerde zeitnah und fallabschließend bearbeiten, erhält die/der Beschwerdeführende statt einer Eingangsbestätigung direkt eine Antwort.
- (5) Die Sparkasse antwortet auf eine Beschwerde je nach Komplexität des Sachverhalts in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Sie strebt eine abschließende Bearbeitung innerhalb einer Woche an. Ist dies nicht möglich, erhält die/der Beschwerdeführende einen Zwischenbescheid.
- (6) Gibt die Sparkasse einer Beschwerde nicht vollständig statt, wird sie der/dem Beschwerdeführenden die Gründe dafür verständlich erläutern.

III. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung einer Beschwerde ist für die/den Beschwerdeführende/r kostenfrei.
- (2) Die Sparkasse überprüft diese Grundsätze regelmäßig und veröffentlicht sie auch auf ihrer Internetseite www.sparkasse-fulda.de.

Stand: 1. Januar 2018