

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 und bestimmte Verfahrensweisen festgelegt. Die zentrale 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 Dienstleistungen und Aktivitäten der Sparkasse berührt werden, können sich beschweren. Das gilt auch für Personen, die nicht Kundinnen und Kunden der Sparkasse sind.
- (2) Grundsätzlich nehmen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Beschwerden an. Auf welchem Weg das geschieht, entscheiden Sie : mündlich, telefonisch, schriftlich oder elektronisch.

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 Sachverhalts;
 - Formulierung des konkreten Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden soll (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) Grundsätzlich bestätigt Ihnen die Sparkasse den Eingang einer Beschwerde schriftlich. Lässt sich die Beschwerde zeitnah und fallabschließend bearbeiten, erhalten Sie 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, erhalten Sie einen Zwischenbescheid.
- (6) Gibt die Sparkasse einer Beschwerde nicht vollständig statt, wird sie Ihnen die Gründe dafür verständlich erläutern.
- (7) Findet die Sparkasse keine aus Ihrer Sicht zufriedenstellende Lösung, können Sie sich an eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden. Dazu zählt auch die Schlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands (DSGV), an die Sie Ihr Anliegen in Textform richten können:

Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V.
Schlichtungsstelle
Charlottenstr. 47
10117 Berlin

E-Mail: schlichtung@dsgv.de
Internet: www.dsgv.de/schlichtungsstelle

Die Sparkasse Fulda nimmt am Streitbeilegungsverfahren vor dieser anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teil. Näheres regelt die Verfahrensordnung der DSGV-Schlichtungsstelle. Auf Wunsch stellen wir sie Ihnen zur Verfügung.

Außerdem haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einzulegen. Voraussetzung: Ihre Beschwerde muss einen behaupteten Verstoß gegen Vorschriften betreffen, deren Einhaltung die Bundesanstalt überwacht.

III. Sonstiges

- (1) Die Bearbeitung einer Beschwerde ist für Sie kostenfrei.
- (2) Die Sparkasse überprüft diese Grundsätze zum Umgang mit Beschwerden in regelmäßigen Abständen.

Stand: 21. September 2018