



Sparkasse.
Gut für Gladbeck.

Friedrich-Ebert-Straße 2
45964 Gladbeck
Telefon: 0 20 43 / 271 - 0
Telefax: 0 20 43 / 271 - 266
Internet: www.sparkasse-gladbeck.de
E-Mail: sparkasse-gladbeck@s-web.de

Unsere
Service-Versprechen für Sie.

„Nicht ärgern“
Wir sind für Sie da. Versprochen!



Sparkasse.
Gut für Gladbeck.



Absender

Name Vorname

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

E-Mail

Telefon / Mobil

Gebühr
zahlt
Empfänger

ANTWORT

Sparkasse Gladbeck
Vertriebsmanagement
Friedrich-Ebert-Str. 2
45964 Gladbeck

Unsere Spielregel: Nicht ärgern - verbessern.

Freundlicher Service durch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, individuelle Beratung sowie die kompetente Erledigung Ihrer Finanzangelegenheiten sind für uns selbstverständlich. Diesen Qualitätsanspruch unterstreichen wir mit unseren **Service-Versprechen**.

Rückruf-Versprechen

Unter der Rufnummer 02043/271-0 sind wir an den Geschäftstagen zu unseren Öffnungszeiten persönlich für Sie da. Sollte Sie Ihr(e) Berater(in) während dieser Zeit dennoch einmal nicht zurückrufen, ...

...entschuldigen wir uns mit einer Gutschrift über 5,00 Euro bei Ihnen.



Antwort-Versprechen

Haben Sie Fragen, Hinweise oder Anregungen für uns? Innerhalb von einem Geschäftstag antworten wir Ihnen garantiert oder geben Ihnen einen Zwischenbescheid. Halten wir unsere Zusage nicht, ...

...entschuldigen wir uns mit einer Gutschrift über 5,00 Euro bei Ihnen.



Bargeld-Versprechen

Bei Ausfall aller Sparkassen-Geldautomaten an einem Standort außerhalb unserer Öffnungszeiten, ...

...erstaten wir die Fremdkosten, die Ihnen durch eine Abhebung bei einer anderen Bank entstehen.



Technik-Versprechen

Sind alle Kontoauszugsdrucker an einem Standort außerhalb unserer Öffnungszeiten außer Betrieb und Sie erhalten keinen Kontoauszug? Informieren Sie uns bitte über den Tag und die Uhrzeit des Ausfalls.

Ihren aktuellen Kontoauszug erhalten Sie von uns kostenfrei per Post zugesandt.



Beratungs-Versprechen

Kompetente und individuelle Beratung auch außerhalb unserer Öffnungszeiten ist für uns selbstverständlich. Daher bieten wir Ihnen an, persönliche Gesprächstermine zu festen Zeiten mit uns zu vereinbaren. Sollten Sie trotz Terminvereinbarung dennoch einmal mehr als 10 Minuten warten, ...

...bedanken wir uns mit einer Gutschrift über 5,00 Euro auf Ihrem Girokonto für Ihre Geduld.



Erinnerungs-Versprechen

Werden Ihre mittel- und langfristigen Geldanlagen bei der Sparkasse Gladbeck fällig, werden wir Sie selbstverständlich vor Ablauf erinnern. Sollten wir dies einmal versäumen, ...

...entschuldigen wir uns mit einer Gutschrift über 5,00 Euro bei Ihnen.



Kreditentscheidungs-Versprechen

Wir teilen unseren Privatkunden unsere Entscheidung zu einem Dispositions- oder Privatkredit - sofern uns alle notwendigen Unterlagen vorliegen - spätestens am folgenden Geschäftstag mit. Wenn wir diese Frist einmal nicht einhalten, ...

...entschuldigen wir uns mit einer Gutschrift über 5,00 Euro bei Ihnen.



Sicherheits-Versprechen

Die von uns ausgegebenen SparkassenCards und Kreditkarten sowie die von uns eingesetzten ElectronicBanking-Verfahren erfüllen höchste Sicherheitsstandards. Sollte trotz aller Sicherheitseinrichtungen und Sicherungsmaßnahmen doch einmal ein Schaden entstehen, zu dem Sie nicht selbst vorsätzlich oder grob fahrlässig beigetragen haben, ...

...übernehmen wir den Schaden in voller Höhe.



Wir zählen auf Ihr Feedback...

Qualität ist bei uns keine Glückssache, sondern selbstverständlich. Dennoch können Sie uns helfen, den Service für Sie weiter zu optimieren.



...und Ihr Feedback zahlt sich aus.

Sie werden in jeder Hinsicht belohnt.

Bitte ausfüllen und bei Ihrer Sparkasse abgeben oder an die Sparkasse Gladbeck, Vertriebsmanagement, Friedrich-Ebert-Straße 2, 45964 Gladbeck senden oder per Fax an 0 20 43 / 271-266.



Welche unserer Service-Versprechen konnten wir für Sie nicht einhalten?



Bitte ankreuzen. (Erläuterungen siehe links)

Wann und wo?

Datum, Uhrzeit

Weitere Anmerkungen:

Geschäftsstelle, Standort Geldausgabeautomat/Kontoauszugsdrucker

Name, Vorname

Kontonummer

Datum, Unterschrift