

Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau
Kaiser-Joseph-Str. 186-190
79098 Freiburg
Telefon 0761 / 2150
info@sparkasse-freiburg.de
www.sparkasse-freiburg.de



Für die Qualität garantiert der Vorstand der
Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau im Namen
aller Mitarbeiter

Marcel Thimm | Erich Greil | Bernd Rigl | Lars Hopp



Kurzdarstellung:

Bitte geben Sie
die Karte in einer
unsere Geschäfts-
stellen ab oder
senden Sie sie uns
per Post in einem
verschlossenen
Umschlag - das
Porto übernehmen
wir für Sie.

Bearbeitungsvermerke des Sparkassen-Mitarbeiters:

KST:

PN:

Kompensationsart: _____

Versand an entgegennehmende Stelle/Berater Kunden

Antwort

Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau
z.Hd. Qualitätsmanagement
Postfach 1170
79011 Freiburg

So buchstabieren wir ...

Bei der Qualität unserer Leistung für Sie nehmen wir es sehr genau. Darum haben wir hier für Sie die Ansprüche aufgeführt, die die Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau jeden Tag und für jeden Kunden erfüllen will. Sollten wir doch einmal aus Ihrer Sicht hinter diesen Ansprüchen zurückbleiben, sagen Sie uns das bitte.

Füllen Sie dazu einfach die anhängende Zufriedenheitskarte aus und kreuzen Sie an, welcher Teil des Qualitätsversprechens zu wünschen übrig ließ. Wir nehmen uns Ihrer Kritik umgehend an. Fremde Geldautomatenkosten erstatten wir Ihnen direkt auf Ihr Konto. Für andere Unannehmlichkeiten erhalten Sie als Wiedergutmachung einen Gutschein

im Wert von 15,- €



... Qualität.

- Q** uälende Suche nach Kontaktmöglichkeiten gibt es bei uns nicht. Ob online, mobil, persönlich oder telefonisch: Ihre Wege zu uns sind immer kurz.
- U** nsere Beratung ist immer kompetent, freundlich und lebensnah. Wir konzentrieren uns beim Finden passender Lösungen auf Ihre Ziele und Bedürfnisse.
- A** nsprechpartner sind immer schnell gefunden. Innerhalb von maximal drei Arbeitstagen bekommen Sie einen persönlichen Termin, auch außerhalb der üblichen Öffnungszeiten.
- L** anges Warten auf Kreditentscheidungen kommt nicht in Frage. Nach Vorlage aller Unterlagen erhalten Sie als Privatkunde innerhalb eines Tages die Entscheidung.
- I** hr conto**maxx** – das Erlebnisgirokonto – bietet tolle Mehrwertleistungen. Sind Sie mit der Leistungserbringung mal nicht zufrieden, befassen wir uns umgehend mit der Klärung des Problems.
- T** rotz dichtem Netz ein doppelter Boden: Wenn einer der über 120 Geldautomaten in unserem Geschäftsgebiet außerhalb unserer Öffnungszeiten außer Betrieb sein sollte, erstatten wir die Kosten bei Nutzung von Automaten anderer Banken.
- Ä** hhhh ... Wann kommt denn mein Berater? Diese Frage müssen Sie nie stellen. Die maximale Wartezeit beträgt bei vereinbarten Terminen höchstens 10 Minuten.
- T** otale Kritikfähigkeit und Antwortgarantie gehören für uns dazu. Wir freuen uns deshalb, wenn Sie sich per Mail unter info@sparkasse-freiburg.de an uns wenden. Auch postalisch nehmen wir Feedback gerne entgegen: Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau, Qualitätsmanagement, Postfach 1170, 79011 Freiburg. In jedem Fall bekommen Sie innerhalb einer Woche eine Antwort.



Damit war ich nicht zufrieden

- Kontaktaufnahme
- Beratung & Betreuung
- Ansprechpartnerverfügbarkeit
- Kreditentscheidung-Wartezeit
- conto**maxx**-Leistung
- Geldautomaten-Verfügbarkeit

Entstandene Fremdbankkosten _____,- Euro

- Wartezeit beim Beratungstermin
- Handhabung meines Feedbacks

Nutzen Sie das Feld auf der Rückseite, um dort genauere Angaben einzutragen! →



Ihre Daten

Name

Vorname

Adresse

Telefonnummer

E-Mail