



Leistungsversprechen

der Individualkundenbank

Als Volksbank Rhein-Lippe eG orientieren wir uns mit unserem Leistungsangebot an den Zielen und Wünschen unserer Mitglieder, Kundinnen und Kunden. Die genossenschaftliche Idee ist auf Nachhaltigkeit ausgerichtet und unsere Werte sind der Maßstab unseres Handelns.

An unseren Leistungsversprechen lassen wir uns messen:

Persönlicher Betreuer: Es ist jemand für Sie da, den Sie kennen.

- Vertrauen entsteht durch Nähe und Verlässlichkeit. Für uns heißt das: Wir legen großen Wert auf die persönliche Beziehung zu Ihnen, deshalb haben Sie uns als bekannte Ansprechpartner.
- Ihre Betreuerin oder Ihr Betreuer berät Sie individuell und bedarfsgerecht.
- Bei Abwesenheit Ihrer Betreuerin/Ihres Betreuers garantieren wir eine Vertretungsregelung.

Genossenschaftliche Beratung: Ihre Wünsche und Chancen im Blick.

- In regelmäßigen Unternehmerdialogen oder Strategiegesprächen besprechen wir Ihre Ziele und Vorstellungen. Gemeinsam diskutieren wir die Lösungen, die zu Ihnen und Ihrer jeweiligen Situation passen.
- Sie wollen Ihre Finanzierungskosten optimieren? Wir garantieren, für Ihre Vorhaben in Frage kommende Fördermöglichkeiten zu prüfen.
- Nach einem Beratungsgespräch erhalten Sie ein schriftlich ausgearbeitetes Angebot.

Geldanlagen und Finanzierungsanfragen: Schnelle Reaktion und konkrete Aussagen garantiert.

- Anlage- und Vorsorgevorschläge erhalten Sie innerhalb von drei Arbeitstagen.
- Bei Finanzierungsanfragen erhalten Sie spätestens fünf Arbeitstage nach Eingang der vollständigen Unterlagen eine Grundsatzentscheidung.
- Ob Geldanlage, Vorsorge- oder Finanzierungsvorschläge: Wir garantieren für Ihre Vorhaben passende Konzepte und Handlungsalternativen.

Erinnerungsservice: Wir denken für Sie mit.

- Wir garantieren Ihnen, Fristen und Termine Ihrer Geldanlagen und Finanzierungen zu überwachen. Wir informieren Sie rechtzeitig, sobald Handlungsbedarf besteht und unterbreiten Ihnen Vorschläge.

Spezialisten-Team: Viele Kompetenzen unter einem Dach.

- Ihre persönliche Betreuerin bzw. Ihr persönlicher Betreuer ist Experte in Ihren finanziellen Angelegenheiten. Geht es um zusätzliches Spezialistenwissen werden die Kompetenzen im Team, in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken und anderen Netzwerken genutzt.

Persönliche Beratung: Beratungs-Kompetenz von 8 bis 20 Uhr.

- Montags bis freitags stehen wir Ihnen in der Zeit von 8 bis 20 Uhr für Beratungen zur Verfügung.
- Beratungen erfolgen nach Vereinbarung – spätestens innerhalb von fünf Arbeitstagen findet der von Ihnen gewünschte Termin statt.
- Sie entscheiden, wo die Beratung stattfinden soll.
- Wir garantieren die Erreichbarkeit per Telefon, E-Mail oder WhatsApp montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr durch unser ServiceTeam. Entscheiden Sie, welcher Weg Sie zu uns führt.
- Ihre telefonische Anfrage und Ihre E-Mail beantworten wir an Arbeitstagen innerhalb von 24 Stunden.

Reklamationen: Chance für Verbesserungen.

- Besser werden – das ist uns wichtig. Daher sind wir für Ihre Anregungen dankbar. Denn nur so können wir aus unseren Fehlern lernen. Versprochen: Sie erhalten innerhalb von zwei Arbeitstagen unsere erste Antwort.

Weil wir die Finanzierungsfragen unserer Kunden besser beantworten wollen als andere, geben wir Ihnen unsere Leistungsversprechen. Und was wir versprechen, das halten wir auch. Trotzdem kann einmal etwas nicht ganz perfekt sein. Sagen Sie uns das einfach: Telefon: 0281 922-3298; E-Mail: leistungsversprechen@volksbank-rhein-lippe.de