

## Unsere VR-Qualitäts-Versprechen

Sehr geehrtes Mitglied,

wünschen Sie sich manchmal, dass Service individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten wäre? Hier und da das gewisse Extra, das über die Standardleistungen hinausgeht. Als Ihre persönliche Hausbank und als Partner an Ihrer Seite ist es unser Ziel, Ihnen jederzeit optimalen Service zu bieten. Dafür setzen wir uns persönlich ein!

### Das heißt für Sie:

Sollten Sie einmal mit unseren Leistungen nicht zufrieden sein, geben Sie uns bitte eine Rückmeldung. Wir kümmern uns umgehend darum. Nur so können wir unseren Service für Sie verbessern.

Als Dank für Ihren Aufwand und Ihre Mühe erhalten Sie von uns eine Entschädigung.

## VR-Qualitäts-Versprechen Nr. 1

1

### Wenn's mal kein Geld gibt, gibt's Geld dafür!

Sie bekommen an unseren Geldautomaten Bargeld rund um die Uhr.

Wenn wir das nicht schaffen, und kein Geldautomat einer Genossenschaftsbank in der Nähe zu finden ist, dann erstatten wir Ihnen die angefallenen Fremdgebühren plus 2 Euro Aufwandsentschädigung.

## VR-Qualitäts-Versprechen Nr. 2

2

### Das persönliche Gespräch hat Vorrang!

Sie erhalten eine sofortige Terminvereinbarung für ein Beratungsgespräch innerhalb der nächsten zwei Arbeitstage.

Wenn wir das nicht schaffen, gibt es eine Flasche Prosecco für Sie!

## VR-Qualitäts-Versprechen Nr. 3

3

### Pünktlichkeit gehört dazu!

Für Sie halten wir jeden Termin verlässlich ein. Heißen Kaffee und kalte Erfrischungen gibt es dazu.

Wenn wir das nicht schaffen, gibt es eine Flasche Prosecco für Sie!

## Qualitäts-Versprechen Nr. 4

4

### Anonymität ist für uns ein Fremdwort!

Für Sie tragen wir während der Dienstzeit immer ein Namensschild. Denn jeder unserer Mitarbeiter bürgt mit seinem Namen für die Qualität der Bank.

Wenn wir das nicht schaffen, gibt es eine Flasche Prosecco für Sie!

## VR-Qualitäts-Versprechen Nr. 5

5

### Ihre Meinung ist uns wichtig!

Für Ihre Beschwerde finden wir innerhalb von zwei Arbeitstagen eine Lösung, oder Sie erhalten einen Zwischenbericht.

Wenn wir das nicht schaffen, gibt es eine Flasche Prosecco für Sie!

## VR-Qualitäts-Versprechen Nr. 6

6

### Das Wichtige im Blick behalten!

Ihre Konten behalten wir immer im Blick und informieren Sie rechtzeitig vor Fälligkeiten.

Wenn wir das nicht schaffen, gibt es eine Flasche Prosecco für Sie!

## VR-Qualitäts-Versprechen Nr. 7

7

### Wir lassen Sie nicht im Regen stehen!

Bei Regen stellen wir Ihnen leihweise einen Regenschirm zur Verfügung.

## VR-Qualitäts-Versprechen Nr. 8

8

### Ihr persönliches Experten-Team – auf jede Frage eine Antwort!

Auch in Spezialfragen steht Ihnen ein kompetenter Experte der Bank mit ausgezeichneten Lösungen und seiner Erfahrung zur Verfügung.

## VR-Qualitäts-Gutschein

### Ich nehme Sie beim Wort!

Sie haben folgendes VR-Qualitäts-Versprechen **nicht** gehalten:

- Bargeld rund um die Uhr
- Sofortige Terminvereinbarung
- Verlässliche Termineinhaltung
- Namensschild
- Antwort innerhalb von 2 Arbeitstagen
- rechtzeitige Information vor Fälligkeiten
- Regenschirm bei Regen
- Experte bei Spezialfragen

### Ihre Meinung ist uns wichtig!

- Wann genau konnten wir unser VR-Qualitäts-Versprechen nicht halten?

\_\_\_\_\_ Datum

\_\_\_\_\_ Uhrzeit

- Mit welcher Mitarbeiterin oder welchem Mitarbeiter hatten Sie dabei zu tun bzw. welcher Automat hat nicht funktioniert?

\_\_\_\_\_ Name und Geschäftsstelle oder Abteilung

- Durch die Abhebung an einem Geldautomaten einer anderen Bank entstanden Gebühren in Höhe von:

\_\_\_\_\_ Euro

- Weitere Anmerkungen:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Wichtiger Hinweis:

Damit wir Ihnen die versprochene Entschädigung gewährleisten können, füllen Sie das Formular bitte vollständig, gut leserlich und innerhalb einer Frist von drei Monaten aus und geben es in einer unserer Filialen ab.



Vorname, Nachname  
 Straße, Haus-Nr.  
 PLZ, Ort  
 Telefon  
 E-Mail  
 Konto-Nr. für Gutschrift  
 Unterschrift

**VR-Bank**  
**Bad Hersfeld-Rotenburg eG**  
 Zentrale Vertriebsunterstützung  
 Dudenstraße 8  
 36251 Bad Hersfeld

**Das Plus an Qualität**

Die Nähe zu Ihnen als Mitglied ist eine wesentliche Basis für Ihre größtmögliche Zufriedenheit. Unsere Zielsetzung besteht darin, auch gehobene Ansprüche nicht nur zu erfüllen, sondern wenn möglich zu übertreffen.  
 Gerne nehmen wir Ihre Wünsche und Anregungen entgegen.

Wir freuen uns schon jetzt darauf, neue VR-Qualitäts-Versprechen umzusetzen.

**VR-Bank**  
**Bad Hersfeld-Rotenburg eG**

Dudenstraße 8  
 36251 Bad Hersfeld  
 Telefon 06621 163-0  
 Fax 06621 163-100  
[www.vr-bank.com](http://www.vr-bank.com)



**VR-Bank**  
 Bad Hersfeld-Rotenburg eG



**VR-Bank**  
 Bad Hersfeld-Rotenburg eG

Qualität



**Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.**

**Wir machen den Weg frei.**

Mehrwerte für unsere Mitglieder.