



## QualitätsGarantien

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

Sieben Garantien  
auf einen Streich



Wir fördern die Region

Volksbank  
Heuchelheim eG

Volksbank  
Heuchelheim eG

Jahnstraße 4-8  
35452 Heuchelheim  
Tel. 0641/6056-0  
Fax 0641/6056-202  
Internet: [www.voba-heuchelheim.de](http://www.voba-heuchelheim.de)  
eMail: [info@voba-heuchelheim.de](mailto:info@voba-heuchelheim.de)

Wir bieten Ihnen erstklassige Leistungen  
in Service- und Beratungsqualität.

Falls Sie dennoch einmal nicht mit uns  
zufrieden sein sollten und wir unsere  
Garantien nicht eingehalten haben,  
lassen Sie es uns wissen.

Nur so können wir unsere Dienstleistungen  
für Sie verbessern!

Ihre

VOLKSBANK HEUCHELHEIM EG

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf geschlechtsspezifische  
Formulierungen verzichtet. Soweit personenbezogene Bezeichnungen  
nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Männer  
und Frauen in gleicher Weise.

VR-QualitätsGutschein

Vorname, Nachname

Straße, Haus-Nr.

PLZ, Wohnort

Telefon

E-Mail

Datum, Unterschrift



**Antwort**

Volksbank Heuchelheim eG  
Jahnstraße 4-8  
35452 Heuchelheim

Eine gute Beratung und bester Service sind für uns selbstverständlich, denn die Zufriedenheit unserer Mitglieder und Kunden steht an erster Stelle.

Unser Ziel ist es, dass Sie in allen unseren angebotenen Dienstleistungsbereichen immer das Gefühl haben, sich vertrauensvoll auf uns verlassen zu können. Daher haben wir für Sie QualitätsGarantien erarbeitet, die über den Standard hinausgehen.

## 1. ErreichbarkeitsGarantie

Während unserer Öffnungszeiten erreichen Sie immer einen Ansprechpartner, auch telefonisch. Ihre E-Mails beantworten wir umgehend, spätestens jedoch am nächsten Bankarbeitstag.

**Garantiert!**

## 2. BeratungsGarantie

Vor jeder Finanzentscheidung beraten wir Sie bei Bedarf durch unsere Beratungskonzepte umfassend, kompetent und auf Ihre persönliche Lebenssituation zugeschnitten. Die objektive Beratung wird auch dadurch gewährleistet, dass unsere Mitarbeiter keine Provisionen bekommen. So erhalten Sie Finanzprodukte, die zu Ihnen passen.

**Garantiert!**

## 3. TerminGarantie

Zeit ist wertvoll und finanzielle Fragen sollen schnell beantwortet werden. Bei Bedarf erhalten Sie innerhalb von zwei Bankarbeitstagen einen Gesprächstermin. Nach Vereinbarung beraten wir Sie von Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr.

**Garantiert!**

## 4. Geld-ZurückGarantie

Sie erhalten rund um die Uhr kostenlos Bargeld in Scheinen an unseren Geldautomaten. Sollte dies einmal aufgrund technischer Probleme nicht der Fall sein, erstatten wir Ihnen die bei einer fremden Bank entstandenen Gebühren.

**Garantiert!**

## 5. Immer-In-Ihrer-NäheGarantie

In unserem Geschäftsgebiet bieten wir Ihnen mehr Geschäftsstellen als alle Mitbewerber zusammen. Somit haben Sie einen persönlichen Ansprechpartner immer ganz in Ihrer Nähe.

**Garantiert!**

## 6. EntscheidungsGarantie

Bei privaten Finanzierungen erhalten Sie - nach Vorlage aller entscheidungsrelevanten Unterlagen - eine Kreditentscheidung innerhalb der folgenden zwei Bankarbeitstage und bei unserem Verbundprodukt e@syCredit sogar sofort im Beratungsgespräch.

**Garantiert!**

## 7. VerbesserungsGarantie

Wir wollen unsere Qualität und unseren Service stets weiterentwickeln. Auch Ihre Reklamationen unterstützen uns dabei, noch besser zu werden. Spätestens am nächsten Bankarbeitstag antworten wir Ihnen persönlich.

**Garantiert!**

## VR-QualitätsGutschein

Haben wir eine unserer QualitätsGarantien nicht erfüllt? Für die Unannehmlichkeit und Ihren Aufwand erhalten Sie eine kleine Aufmerksamkeit im Wert von 10 €. Servicegutschein ausfüllen und

- in einer unserer Geschäftsstellen abgeben
- per Post zusenden
- oder nutzen Sie das Online-Formular auf [www.voba-heuchelheim.de](http://www.voba-heuchelheim.de)

Folgende QualitätsGarantie wurde **nicht** erfüllt:

- ErreichbarkeitsGarantie
- BeratungsGarantie
- TerminGarantie
- Geld-ZurückGarantie
- Immer-In-Ihrer-NäheGarantie
- EntscheidungsGarantie
- VerbesserungsGarantie

**Ihre Meinung ist uns wichtig!**

- Wann genau konnten wir unsere QualitätsGarantie nicht erfüllen?

\_\_\_\_\_  
Datum      Uhrzeit

- Durch die Abhebung an einem Geldautomaten einer anderen Bank entstanden Gebühren

in Höhe von: \_\_\_\_\_ Euro.

- Weitere Anmerkungen/ Beschreibungen:

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

**Wichtiger Hinweis:**

Bitte füllen Sie das Formular vollständig, gut leserlich und innerhalb einer Frist von drei Monaten aus, damit wir Ihnen die Entschädigung gewährleisten können.