

# Unsere Service-Garantien

## 1. Sie fühlen sich wohl

Wir sind Ihre Bank. Darum begrüßen wir Sie höflich und zuvorkommend. Und damit Sie wissen, wer sich um Ihre Interessen kümmert, tragen wir neben einem freundlichen Lächeln auch unser Namensschild.

## 2. Ihr Termin ist sicher

Sie möchten eine finanzielle Angelegenheit mit Ihrem Berater besprechen. Dazu erhalten Sie grundsätzlich innerhalb eines Arbeitstages Ihren persönlichen Beratungstermin. Weil wir Ihre Zeitplanung respektieren, halten wir jeden Termin auch verlässlich ein.

## 3. Sie können sich auf unsere Technik verlassen

Unsere Geldausgabeautomaten stehen Ihnen funktionsbereit zur Verfügung. 24 Stunden am Tag, sieben Tage in der Woche.

## 4. Sie erhalten Informationen frühzeitig

Wir erleichtern Ihnen die Terminüberwachung. Über vereinbarte Zinsabläufe, Fälligkeiten Ihrer Geldanlagen oder Kredite informieren wir Sie spätestens vier Wochen vor Ablauf. Damit wir rechtzeitig gemeinsam handeln können.

## 5. Ihr Anruf kommt an

Es klingelt höchstens dreimal. Dann sind wir für Sie da. Und falls Sie bei Ihrem Anruf nicht sofort den gewünschten Gesprächspartner erreichen, verbinden wir Sie sofort weiter. Maximal einmal.

## 6. Sie sind zufrieden mit Ihrer Volksbank Lübeck

Wir möchten, dass Sie zufrieden sind. Deshalb klären wir Ihre Angelegenheit innerhalb von zwei Arbeitstagen. Können wir Ihr Problem innerhalb dieser Zeit noch nicht lösen, dann informieren wir Sie selbstverständlich über den Sachstand.

**Wir stehen zu unserem Wort.**



Sollten wir doch einmal unsere Service-Garantie nicht einhalten, sprechen Sie uns bitte an.

**Oliver Bandmann**  
**Tel. 04 51 / 14 04 - 330**

**Katja Moldt**  
**Tel. 04 51 / 14 04 - 101**



**Volksbank Lübeck**  
[www.volksbank-luebeck.de](http://www.volksbank-luebeck.de)

