

## Unsere Servicegarantien für Sie



### Erreichbarkeit über unseren Kundenservice

Unser Kundenservice ist unter der Tel.-Nr. 0911/9297-40 zu den folgenden Zeiten erreichbar:

Montag, Dienstag, Donnerstag	8:15 Uhr – 16:45 Uhr
Mittwoch	8:15 Uhr – 17:30 Uhr
Freitag	8:15 Uhr – 16:00 Uhr

Sofern der Kundenservice Ihre Anfrage nicht direkt bearbeiten kann, werden Sie noch am selben Tag von Ihrem Berater zurückgerufen.

Wir garantieren Ihnen, während der Öffnungszeiten für Sie erreichbar zu sein. Sie werden bei uns freundlich begrüßt und maximal einmal weiter verbunden. Ist Ihr Berater nicht erreichbar, erhalten Sie einen Rückruf.

### Tägliche Überweisungsausführung bis 16:00 Uhr

Der Überweisungsverkehr wird bei uns mit Hilfe modernster Technik schnell und sicher gesteuert und dadurch zuverlässig für Sie ausgeführt.

Geben Sie Ihre Überweisung bis spätestens 16:00 Uhr am Schalter ab und sie wird noch am selben Tag gebucht.

### Kurzfristige Terminvereinbarung

Wir garantieren Ihnen, dass wir Ihren Terminwunsch kurzfristig erfüllen – gerne auch außerhalb unserer Geschäftsräume und Öffnungszeiten.

### Kontoumzugsservice

Sie haben sich für ein Girokonto bei der Evenord-Bank entschieden? Wir erleichtern Ihnen gerne den Umzug Ihres alten Kontos mit unserem kostenlosen Kontoumzugsservice, der auch online möglich ist! Sprechen Sie uns einfach darauf an.

### Bargeld und Kontoauszüge rund um die Uhr

Unsere SB-Geräte stehen Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung. Damit sorgen wir dafür, dass Sie jederzeit Bargeld einzahlen, abheben sowie Kontoauszüge erstellen können.

Sollte unser Geldautomat nicht zur Verfügung stehen, können Sie kostenfrei die Geldautomaten unserer Verbundpartner (der Volks- und Raiffeisenbanken und der Sparda Banken) für Abhebungen nutzen.

### Erinnerungsschreiben bei Geldanlagen und Darlehen

Bei Fälligkeit Ihrer Geldanlage erinnern wir Sie eine Woche zuvor daran. So haben Sie ausreichend Zeit, sich über eine Wiederanlage Gedanken zu machen.

Bei Darlehensangelegenheiten (z.B. Auslauf einer Zinsbindung) erhalten Sie bereits 120 Tage vorher eine Erinnerung über einen Vermerk auf Ihrem Kontoauszug.

Bei elementaren Anliegen zu Ihren Sparanlagen und Darlehen melden wir uns umgehend persönlich bei Ihnen.

### Kreditentscheidung

e-Privatkredit: Kreditentscheidung innerhalb von zwei Arbeitstagen nach vollständiger Vorlage der relevanten Unterlagen.

e-Baufinanzierung: Kreditentscheidung innerhalb von zwei Arbeitstagen nach vollständiger Vorlage der relevanten Unterlagen.

e-Warenkredit: Kreditentscheidung innerhalb von zwei Arbeitstagen nach vereinbarter Bonitätsprüfung mit positiver Deckungsauskunft unseres Warenkreditversicherers.

### Kostenloser Versicherungsscheck

Oftmals stellen wir fest, dass unsere Kunden im Bereich Versicherungen Verträge mit Konditionen abgeschlossen haben, die letztlich nicht (mehr) auf ihre Situation angepasst sind. Dies ist gerade bei älteren Verträgen der Fall.

Aus diesem Grund bieten wir Ihnen als Kunde eine kostenlose und unverbindliche Beratung mit Überprüfung Ihres Versicherungsschutzes an – strikt auf Basis unserer glaubwürdigen Wertekultur. Die Erfahrung zeigt, dass sich hierdurch oftmals enorme Einsparungen mit Leistungsverbesserungen erzielen lassen. Kommen Sie auf uns zu und begeistern auch Sie sich für uns!

### Sie wissen, mit wem Sie sprechen

Im Zeitalter des Internets und der Anonymität ist es uns wichtig, dass Sie uns persönlich und beim Namen kennen. Wir legen einen hohen Wert auf den persönlichen Kontakt mit Ihnen.

Das Namensschild, das alle Mitarbeiter der Evenord-Bank tragen, leistet dazu einen kleinen, aber wertvollen Beitrag. Mit seinem Namen bürgt jeder unserer Mitarbeiter für die Werte und Produkte der Evenord-Bank.

### Persönliche Beziehung zum Kunden

In Zeiten von Online-Banking und Direktbanken kommt die Beziehung zwischen Kunden und Banken oftmals zu kurz. Wir bringen Ihnen gerne unsere verschiedenen Produkte persönlich im Beratungsgespräch näher, sodass Sie vollends verstehen, wie unsere Produkte aufgebaut sind.

### Professionelle und seriöse Kundenberatung

Eine gesunde Beziehung zwischen Ihnen als Kunde und uns als Bank ist sehr wichtig. Daher ist uns auch die Beratung ein wichtiges Anliegen. Unsere Berater bieten Ihnen aufgrund unserer Garantieerklärung keine Produkte an, welche nicht auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse zugeschnitten sind. Die Garantieerklärung beruht auf einem Angebot ganz ohne Verkaufsdruck oder Bonuszahlungen. Gemeinsam mit Ihnen streben wir Geschäfte auf Augenhöhe an.

### Offen für Ihre Anregungen und Ihre Kritik

Wenn Sie mit etwas nicht zufrieden sind oder Anregungen für Verbesserungen haben, freuen wir uns über Ihr Feedback. So können wir gemeinsam eine Lösung finden. Ihre Anregungen und Kritik können Sie uns vertrauensvoll mitteilen.

Wenden Sie sich telefonisch unter 0911/9297-40 an uns, senden uns eine E-Mail an [info@evenord-bank.de](mailto:info@evenord-bank.de) oder verwenden das Kontaktformular auf unserer Homepage [www.evenordbank.de/homepage/lob-und-kritik](http://www.evenordbank.de/homepage/lob-und-kritik). Natürlich nimmt auch jeder unserer Mitarbeiter Ihr Anliegen gerne entgegen.