

ZERTIFIKAT



für Servicequalität

Der Nachweis für die unternehmensinterne Umsetzung der Servicequalität wurde erbracht und wird gemäß Zertifizierungsverfahren bescheinigt für das Unternehmen



**Meister-Eckehart-Straße 3
99084 Erfurt**

mit den Geschäftsstellen (siehe Anlage)



Geltungsbereich Servicequalität:

„Anrufen, wann Sie wollen: Montag - Freitag von **8 bis 8** und Samstag von 9 – 16 Uhr“ unter der Servicenummer: **01801 - 82 06 42 28** (3,9 Cent / Min. aus dem Festnetz, Mobilfunkhöchstpreis: 42 Cent / Min.)

Service- und Beratungsleistungen

- fachkundige Beratung zu allen Bankprodukten
- Kontoeröffnungen*
- Geldanlagen*
- Informationsservice rund um die Bank
- Kompetente Beratung rund ums Bausparen
- Auskünfte zu Versicherungen
- Beratung zum Online-Banking
- Schnelle und unkomplizierte Terminvereinbarung mit Ihrem Berater
- Adressänderungen
- Nachrichtenübermittlung von und zu Ihrem Berater
- Kontoänderungen u.v.m.

Zahlungsverkehr

- Informationen zu Kontostand und Buchungen
- Daueraufträge – einrichten, ändern und löschen
- Lastschriftrückgabe
- Kartenbestellungen
- Karten und Schecks sperren
- Ersatzkontoauszüge anfordern
- Nachforschungsaufträge annehmen
- Vordruckbestellung
- Bestellung von Reisezahlungsmitteln

* Für diese Serviceleistungen ist ein Kundenstammvertrag erforderlich

Zertifikat-Registrier-Nr.: TIC 15 264 7008

Gültig bis 2013-11-28

Audit Bericht Nr.: 3330 2BNA D0

Erstzertifizierung 2007

Diese Zertifizierung wurde gemäß TIC-Verfahren zur Auditierung und Zertifizierung durchgeführt und wird regelmäßig überwacht.

TÜV Thüringen e.V.
Zertifizierungsstelle für
Systeme und Personal



Jena, 2010-12-16

