

Das Serviceversprechen der Bankenkooperation.



Karlsruher



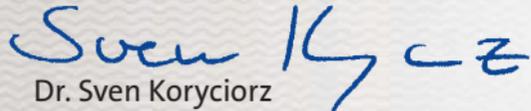
Unser Anspruch

„Der Schlüssel zum Erfolg sind nicht Informationen. Es sind die Menschen.“
(Lee Iacocca)

Als DIE Bankenkooperation sind wir bei unseren Partnern die Benchmark in puncto exzellentem Service. Unsere Kooperationspartner sowie die gemeinsamen Kunden in den Mittelpunkt unserer Arbeit zu stellen und dabei Spitzenleistungen zu schaffen, ist unser Antrieb. Gelebter Service ist für uns dabei nicht lediglich eine Worthülse, sondern eine tägliche Verpflichtung.

Mit dem nachfolgenden Serviceversprechen haben wir dies für Sie als Basis unserer Zusammenarbeit unverrückbar dokumentiert und wollen uns daran messen lassen.

Wir stehen für Mehrwerte. Testen Sie uns, wir versprechen Ihnen, es lohnt sich.



Dr. Sven Koryciorz

Vorstand der Karlsruher Lebensversicherung AG

Leiter der Bankenkooperation



Wie leben wir Zuverlässigkeit?

- Anfragen und Aufträge werden innerhalb von 24 Stunden beantwortet und bearbeitet.
- Vertragsangebote werden vom Vertriebsservice (Backoffice) innerhalb von zwei Stunden erstellt. Ist der Kunde persönlich bei einem Termin in der Bank, erfolgt die Bearbeitung selbstverständlich sofort.
- Betroffene Absprachen und Vereinbarungen werden verlässlich erfüllt.
- Bei Verzögerungen geben wir umgehend einen Zwischenbescheid über den Status.
- Termintreue ist uns wichtig. Bei unvermeidlichen Terminüberschneidungen informieren wir rechtzeitig.



Welche Normen gelten für unsere Erreichbarkeit?

- Rückrufe und die Bearbeitung von E-Mails erfolgen innerhalb von 24 Stunden.
- Zu den üblichen Öffnungs- und Beratungszeiten Ihrer Bank ist die telefonische Erreichbarkeit unserer Mitarbeiter sichergestellt.
- Im Falle einer Abwesenheit erreichen Sie stets eine konkret benannte Vertretung.
- Individuelle Betreuung ist ein hohes Gut. Bei uns telefonieren Sie mit gleichbleibenden, namentlich bekannten Ansprechpartnern.
- Im Vertriebsservice der Bankenkooperation garantieren wir eine durchgängige telefonische Erreichbarkeit von über 90 %.



Was bedeutet für uns Pünktlichkeit?

- Wir sind bei vereinbarten Terminen stets rechtzeitig anwesend.
- Bei einer unvermeidlichen Verspätung informieren wir unverzüglich.
- Für die Gesprächsvorbereitung und Abstimmung mit Ihnen nehmen wir uns gerne ausreichend Zeit.
- Vor gemeinsamen Kundenterminen planen wir Pufferzeiten ein, um auf mögliche kurzfristige Änderungswünsche flexibel reagieren zu können.



Wie machen wir Fachkompetenz erlebbar?

Im Vertrieb

- Wir halten unser Wissen immer topaktuell und geben unser Know-how gerne laufend an die Bankmitarbeiter weiter.
- Mit den gesetzlichen Versorgungssystemen sind wir bestens vertraut und kennen die steuerlichen Rahmenbedingungen.
- Wir halten uns und Ihre Mitarbeiter über aktuelle wirtschaftliche Trends auf dem Laufenden und kennen die Spezifika der Bankenwelt.

Im Vertriebsservice

- Vertrags- und Bestandsauskünfte werden fallabschließend innerhalb eines Tages gegeben.
- Fragen zu Provisionen und zur Produktion werden innerhalb eines Tages beantwortet.
- Einfache Bestandsauswertungen erfolgen taggleich.
- Technische Rückfragen zur Angebotssoftware beantworten wir innerhalb einer Stunde.



Welche Maßstäbe legen wir an verkäuferische Kompetenz an?

Im Vertrieb

- Als Verkäufer motivieren wir die Bankberater zur aktiven Kundenansprache.
- Durch eine gründliche Gesprächsvorbereitung und das Vorleben ausgeprägten Verkäufertums unterstützen wir die Bankberater in den Kundengesprächen.
- Durch unser aktives Engagement wirken wir als Impuls- und Tippgeber.
- Unsere Seminare werden von zertifizierten Verkaufstrainern durchgeführt.

Im Vertriebservice

- Individualisierte Verkaufsunterlagen werden innerhalb von 5 Tagen elektronisch bereitgestellt sowie innerhalb von 10 Tagen als gedruckte Version ausgeliefert.
- Standardisierte Druckstücke und Werbemittel werden innerhalb von maximal 3 Arbeitstagen zugestellt.



Wie zeigen wir Sozialkompetenz?

- Wir pflegen gute und wertschätzende Umgangsformen mit allen Bankmitarbeitern.
- Wir gehen individuell auf Sie als Bankpartner sowie unsere gemeinsamen Kunden ein und handeln lösungsorientiert und überzeugend.
- Wir machen Teamgeist erlebbar.
- Wir sind offen für Veränderungen und stehen Neuem aufgeschlossen gegenüber.
- Wir greifen gerne zum Telefonhörer, um persönlich mit Ihnen Kontakt aufzunehmen, anstatt lange E-Mails zu schreiben.



Wie beweisen wir Loyalität?

- Wir sind aufrichtig und fair unserem eigenen Unternehmen sowie unseren Bankpartnern gegenüber.
- Respektvoller Umgang miteinander sowie Kollegialität bestimmen unser Verhalten.
- Als Mitarbeiter der Bankenkooperation fühlen wir uns unseren Partnerbanken verpflichtet. Dies dokumentieren wir beispielsweise in gemeinschaftlichen Engagements oder bei offiziellen Anlässen auf Wunsch gerne.



www.die-bankenkooperation.de