



# Lösungen bei Zahlungsproblemen

Die VON ESSEN Bank sucht den Schulterchluss mit ihren Kunden



© Fancy Images/Fotosarch

## VON ESSEN Bank

### Ziel

Bei auftretenden Zahlungsschwierigkeiten sucht die VON ESSEN Bank nachhaltige und vor allem individuelle Lösungen, um eine weiterhin hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen.

### Maßnahme

Hat ein Kunde Probleme mit der Rückzahlung seiner Raten, führt die VON ESSEN Bank immer ein eingehendes Beratungsgespräch, in dem sie aktiv auf den Kunden zugeht, um zu erkennen, ob es sich um ein eher kurzfristiges oder um ein langfristiges Zahlungsproblem handelt. Dieser Problemanalyse folgt die gemeinsame Lösungsfindung, die im Einzelfall auch durch den persönlichen Besuch eines Außendienstmitarbeiters begleitet wird. Je nach Situation kann die Lösung z. B. in einer einmaligen Stundung oder einer vorübergehenden Reduzierung der monatlichen Raten liegen. Die Bank sucht stets den Schulterchluss mit dem Kunden, um gemeinsame einvernehmliche und individuelle Lösungen zu finden.

### Ausblick

Aufgrund der Maßnahmen kann die VON ESSEN Bank viele Privatinsolvenzfälle vermeiden. Da sich die Kunden auch im Krisenfall nicht alleingelassen fühlen, kann eine erfolgreiche Partnerschaft wachsen und eine langfristige Geschäftsverbindung entstehen.

**Maßnahme in Kraft seit**  
Januar 2010

### Aus dem Kodex

5. Umgang mit Zahlungsschwierigkeiten:

»Wir behandeln etwaige Zahlungsschwierigkeiten mit Verständnis und tun unser Möglichstes, um Ihnen die Rückzahlung Ihres Kredits zu erleichtern. Dabei gehen wir bei Anzeichen von Zahlungsproblemen auf Sie zu, um eine Lösung zu finden. Wir können Sie noch besser unterstützen, wenn Sie selbst sich frühzeitig an uns wenden.«

### Weitere Maßnahmen

· Mitarbeiterschulungen zur Serviceorientierung

### Kontakt

Karunakar Krishna Reddy  
Von Essen Bank GmbH  
Head of Marketing  
Tel. 0201 8118291  
[karunakar.krishnareddy@vonessenbank.de](mailto:karunakar.krishnareddy@vonessenbank.de)  
[vonessenbank.de](http://vonessenbank.de)  
[www.vonessenbank.de](http://www.vonessenbank.de)