



Berliner Bank
Niederlassung der
Bankgesellschaft Berlin Aktiengesellschaft
Internet: www.berliner-bank.de

Abteilung Qualität & Service
Badensche Str. 23
10715 Berlin-Wilmersdorf

Telefon 030-3109-5000
Telefax 030-3108-4133
E-Mail: kundensekretariat@berliner-bank.de

BERLINER BANK IM DIALOG

KundenSekretariat

BG-PK 5

Herrn
Martin Doering

Diesen Brief schrieb Ihnen:
Frau Hillgardt
☎ 030 / 310 95000
Unser Zeichen: QS2003/02-000557

27. Februar 2003

Sehr geehrter Herr Doering,

vielen Dank, dass Sie sich die Mühe gemacht haben, mit Ihrem Schreiben vom 19. Februar 2003 an den Vorstand der Bankgesellschaft Berlin einige offene Worte an uns zu richten. Das KundenSekretariat der Berliner Bank ist im Rahmen der Wahrnehmung des Beschwerdemanagements mit der Beantwortung Ihres Anliegens betraut worden.

Für Ihre konstruktive Kritik hinsichtlich unserer aktuellen Flexgeldwerbung sind wir Ihnen sehr dankbar, geben uns doch gerade die Hinweise unserer Kunden eine Chance, die an uns gestellten Erwartungen zu erfüllen.

Es tut uns leid, dass Sie die Werbekampagne der Berliner Bank zu unserem Produkt "Flexgeldkonto" als abschreckend empfinden. Keineswegs ist es unsere Intention damit die Öffentlichkeit - vor allem unsere Kunden - unangenehm zu berühren. Wir bedauern es sehr, wenn Sie einen solchen Eindruck gewonnen haben. Daher werden wir in den folgenden Zeilen unser Möglichstes tun, Ihnen unsere Werbekampagne dem Inhalt nach näher zu bringen.

Nach unserem Dafürhalten kann die klassische Werbung dem Grunde nach allenfalls eine positive oder negative Stimmung erzeugen. Dieses Stimmungsbild schafft jeder Mensch ganz individuell für sich – liegt es doch im Auge des jeweiligen Betrachters, etwas geschmackvoll zu finden oder nicht. Besonders auch die zahlreiche positive Resonanz auf unsere Plakete, Flyer etc. bestätigt dies.

Unser Hauptanliegen ist, die mit der Kampagne verbundene Werbebotschaft „*Schluss mit dem Sparbuch!*“ so außergewöhnlich und überzeugend wie möglich zu vermitteln. Die Geste der Ablehnung gilt in diesem Fall nur dem Sparbuch im herkömmlichen Sinn und dem damit verbundenen Hinweis auf unser Flexgeldkonto, welches doch eine attraktivere Möglichkeit der Geldanlage darstellt.



BERLINER BANK

Niederlassung der Bankgesellschaft Berlin AG

Seite 2 zum Schreiben vom 27. Februar 2003

Sehr geehrter Herr Doering, wir hoffen, mit unserer Sicht der Dinge Ihre Vorbehalte zumindest ein Stück weit ausgeräumt zu haben.

Können wir in diesem oder einem anderen Zusammenhang noch etwas für Sie tun, bitte lassen Sie es uns wissen. Unter der Rufnummer 310 9-5000 haben die Mitarbeiter unseres KundenSekretariats stets ein offenes Ohr für Sie.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre

BERLINER BANK

Niederlassung der Bankgesellschaft Berlin AG
Kundensekretariat



Hilgard



Lewandowski