

Pressemitteilung

Service der Hanseatic Bank vom TÜV Saarland mit „Sehr gut“ ausgezeichnet

Hamburg, 07. Dezember 2017 – Bereits zum sechsten Mal in Folge hat die Hanseatic Bank für ihre hohe Qualität im Kundenservice das Siegel „TÜV Service tested“ erhalten. Erstmals wurde die Hamburger Privatbank dabei mit der Note „Sehr gut“ bewertet. Die unabhängigen Prüfer des TÜV Saarland hatten im Oktober und November 2017 über einen Zeitraum von fünf Wochen Daten zur Servicequalität erhoben und Kundenbewertungen eingeholt. Mit einer Gesamtnote von 1,69 konnte sich die Hanseatic Bank bei der Zertifizierung weiter verbessern und lag erneut deutlich über dem Wert von 2,2, der für die Vergabe des TÜV-Siegels erforderlich ist.

In der repräsentativen Umfrage wurden 10.000 Kunden der Hanseatic Bank unter anderem zu Faktoren wie Sympathie und Freundlichkeit, Erreichbarkeit und fachliche Kompetenz befragt. Die Teilnehmer konnten die einzelnen Punkte individuell gewichten und ein Gesamturteil fällen. Insgesamt erzielte die Hanseatic Bank überdurchschnittlich gute Bewertungen. Mit einer Note von 1,33 wurde die Freundlichkeit der Mitarbeiter von allen Kriterien am besten beurteilt. Ebenso positiv fielen die Ergebnisse erneut bei der Zuverlässigkeit (Note 1,48) und der Beratungskompetenz (Note 1,49) aus. Auch in den Bereichen telefonische Erreichbarkeit (Note 1,62) sowie Vertrauen in die Beratung (Note 1,63) konnte der Service verbessert werden. Zudem stieg die Weiterempfehlungsrate von 88,1 Prozent auf 89 Prozent.

„Wichtigstes Ziel unserer Arbeit ist es, unsere Kunden zufriedenzustellen“, erklärt Michel Billon, Geschäftsführer der Hanseatic Bank. „Daher freut uns die Verbesserung unserer Servicequalität natürlich ganz besonders. Wir stellen unsere Kunden immer stärker in den Mittelpunkt, indem wir sie zu ihren Bedürfnissen befragen und die Ergebnisse in die Weiterentwicklung unserer Produkte und Services miteinbeziehen. Dieses Siegel zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Natürlich arbeiten wir auch weiterhin daran, einen exzellenten Service zu bieten.“ Seit der ersten Prüfung durch den TÜV Saarland im Jahr 2007 konnte die Hanseatic Bank immer wieder die Befragungsergebnisse verbessern. Auch künftig möchte die Privatbank ihre Servicequalität weiter erhöhen, das Kundenerlebnis verbessern und sich mit ihrer neuen Marken- und Kommunikationsstrategie noch stärker auf dem Markt positionieren.

Hanseatic Bank

Über die Hanseatic Bank GmbH & Co KG

Als Privatbank mit Hauptsitz in Hamburg ist die Hanseatic Bank bundesweit tätig. Gegründet 1969 als Teilzahlungsbank, um das umfangreiche Warenfinanzierungsgeschäft für Kunden des Otto Versands abzuwickeln, wurde sie 1976 zur Vollbank umgewandelt. Im Jahr 2005 übernahm die französische Großbank Société Générale 75 Prozent der Anteile an der Hanseatic Bank, 25 Prozent hält weiterhin die Otto Group. Die Hanseatic Bank hat sich mit den Bereichen Konsumentenkredite, Einlagen, Versicherungen und Factoring auf vier Geschäftsfelder spezialisiert. Besonders mit ihren innovativen Kreditkartenprodukten ermöglicht die Hanseatic Bank ihren Handelspartnern flexible Finanzierungsmodelle für jeden Vertriebsweg und zugleich ein wirksames Mittel zur Kundenbindung.

Weitere Informationen über die Hanseatic Bank erhalten Sie unter <https://www.hanseaticbank.de>.

Pressekontakt

Corelations

Agentur für Public Relations

Kathrin-Luise Fiesel, Tel. (040) 6461-5305

Gabi Westerteiger, Tel. (040) 6461-5372

Werner-Otto-Straße 1-7, 22179 Hamburg

Mail: kathrin-luise.fiesel@corelations.de

Mail: gabi.westerteiger@corelations.de