

Pressemitteilung

Note „sehr gut“ für den Service der Hanseatic Bank

Hamburg, 02.12.2019 – Zum siebten Mal in Folge wurde die Hanseatic Bank mit dem Qualitätssiegel „TÜV Service tested“ für Kundenzufriedenheit und Servicequalität ausgezeichnet. Die repräsentative Kundenbefragung durch den TÜV Saarland bescheinigt der Hamburger Privatbank einmal mehr einen ausgezeichneten Kundenservice und erteilt die Note „sehr gut“. Im Vergleich zur Umfrage aus dem Jahr 2017 konnte sich die Hanseatic Bank erneut in vielen Bereichen verbessern und knüpft damit an die Erfolgsserie seit Beginn der Prüfung im Jahr 2007 an. Die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden stieg auf 91,2 Prozent.

Im Oktober 2019 befragten die unabhängigen Prüfer des TÜV Saarland knapp 11.000 Kunden unter anderem zu den Themen Zuverlässigkeit, Freundlichkeit, fachliche Kompetenz und Erreichbarkeit. Insgesamt bekam die Hanseatic Bank dabei überdurchschnittlich gute Kundenbewertungen. Mit einer Gesamtnote für die Serviceleistungen von 1,61 konnte die Hanseatic Bank sich erneut steigern (vorher 1,69) und erhielt auch für die Kundenzufriedenheit mit der Note 1,73 eine bessere Bewertung (vorher 1,81). Besonders zufrieden waren die Befragten mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter (Note 1,29). Auch die Beratungskompetenz wurde mit der Note 1,44 sehr positiv beurteilt, genauso wie die telefonische Klärung der Kundenanliegen (Note 1,49). Darüber hinaus erzielte die Privatbank sowohl in der Bewertung der Zuverlässigkeit (1,43) als auch im Kriterium Vertrauen in die Beratung (Note 1,59) eine Verbesserung.

„Wir sind stolz, das TÜV-Siegel erneut mit einer sehr guten Bewertung zu erhalten“, sagt Michel Billon, Geschäftsführer der Hanseatic Bank. „Die Auszeichnung ist eine Bestätigung für die hervorragenden Leistungen unserer Mitarbeiter und unterstreicht unser wichtigstes Ziel, den Kunden mit guten Services und innovativen Produkten zu begeistern. Durch einen lebendigen Austausch mit unseren Kunden und Partnern können wir ihre Bedürfnisse frühzeitig erkennen und schnellstmöglich passende Lösungen entwickeln.“ Seit der sukzessiven Einführung agiler Methoden und Arbeitsweisen in nahezu allen Bereichen der Hanseatic Bank sind die Bedürfnisse der Kunden noch stärker in den Fokus gestellt worden. Die neue Organisationsstruktur ermöglicht eine schnellere und effizientere Entwicklung neuer Produkte und Services.

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.

Hanseatic Bank

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

Pressekontakt:

Charlotte von Hochberg
Corporate Communication Manager
Bramfelder Chaussee 101, 22177 Hamburg
Telefon: (040) 646 03 - 303
Mail: charlotte.vonhochberg@hanseaticbank.de