

KUNDEN- ZUFRIEDENHEITS- UMFRAGE 2016

*Institute und Karteninhaber sind sich einig:
Bestnoten für PLUSCARD*

Alle vier Jahre befragt PLUSCARD die Ansprechpartner aus den Kreditinstituten sowie die Kreditkarteninhaber nach ihrer Zufriedenheit. Die Ergebnisse liegen nun vor: Es ist gelungen, die sehr guten Ergebnisse der letzten Befragung aus dem Jahr 2012 zu toppen. Ein voller Erfolg und gleichzeitig der Lohn für alle Mühen, um immer ein Quäntchen besser zu sein.

Zwei Umfragen

Wie bereits im Jahr 2012 wurden die Ansprechpartner der Kreditinstitute per Newsletter eingeladen, an der Online-Umfrage teilzunehmen. Insgesamt beteiligten sich 285 Ansprechpartner der Institute an der Befragung. Der Zeitraum erstreckte sich von Anfang November bis Anfang Dezember 2016. Die Befragung der Karteninhaber wurde mithilfe eines Sprachcomputers durchgeführt. Im Anschluss an ein Servicegespräch mit dem Karteninhaberservice wurden diese gebeten, an der Umfrage teilzunehmen. Bei Zustimmung erfolgte die Weiterleitung zu dem Sprachcomputer. Insgesamt 1.175 Kreditkarteninhaber haben die Umfrage vollständig abgeschlossen und damit umfangreiches Feedback zur Servicequalität von PLUSCARD geliefert.

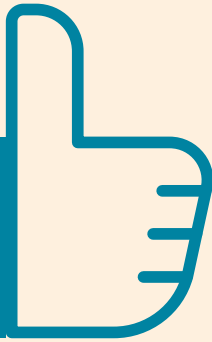
Summa summarum haben deutlich mehr Personen an der Umfrage teilgenommen als im Jahr 2012 und PLUSCARD hat auf der ganzen Linie bessere Bewertungen erhalten.

Bestnoten

Sowohl die Mitarbeiter der Institute als auch die Karteninhaber bescheinigen PLUSCARD durchweg eine sehr hohe Zufriedenheit über alle Unternehmensbereiche. Auch die Kompetenz der Mitarbeiter wird hoch bewertet und ist im Vergleich zur letzten Umfrage im Jahr 2012 angestiegen. Insgesamt wird die Note 1 vor dem Komma vergeben. Lediglich die Zufriedenheit mit der Beschwerdereaktion erhält eine gute 2.

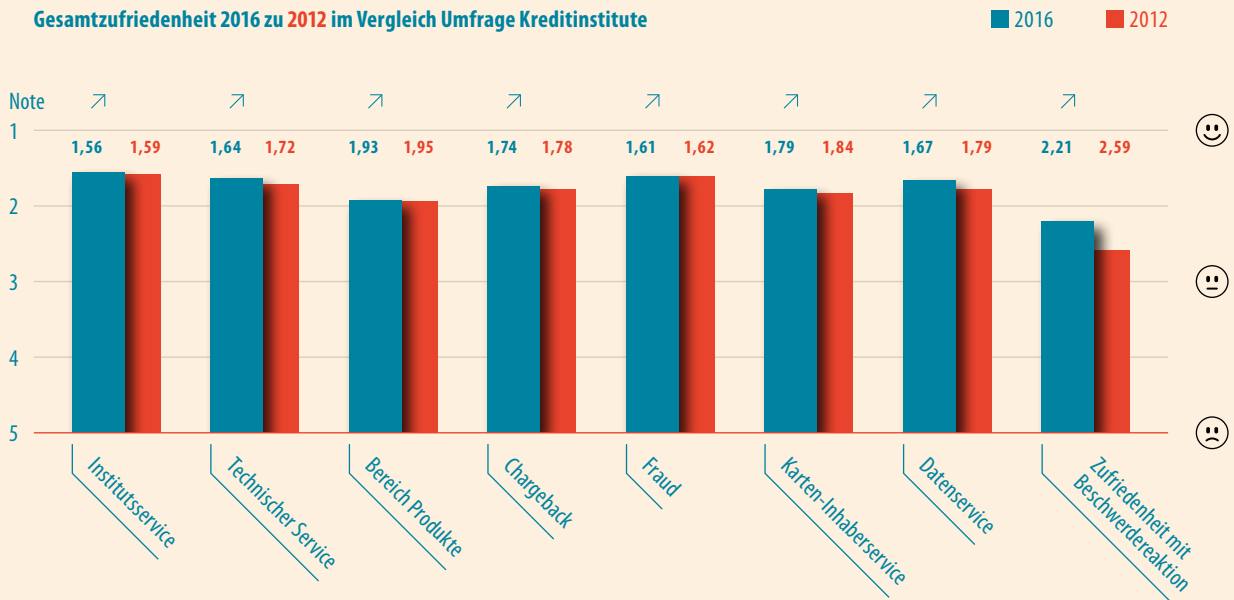


KUNDEN- ZUFRIEDENHEITS- UMFRAGE 2016



Auch hier ist eine Steigerung von 2,59 (Jahr 2012) auf 2,21 (aktuelle Kundenzufriedenheitsumfrage 2016) zu verzeichnen. Das bei PLUSCARD sogenannte „Kundenimpulsmanagement“ nimmt eine wichtige Rolle im Unternehmen ein. Kontinuierliche Fortbildung der Mitarbeiter dieses intradisziplinären Teams sowie der Austausch mit Beschwerdeabteilungen von Sparkassen als auch anderen Firmen tragen final zum positiven Gesamtbild bei.

Gesamtzufriedenheit 2016 zu 2012 im Vergleich Umfrage Kreditinstitute

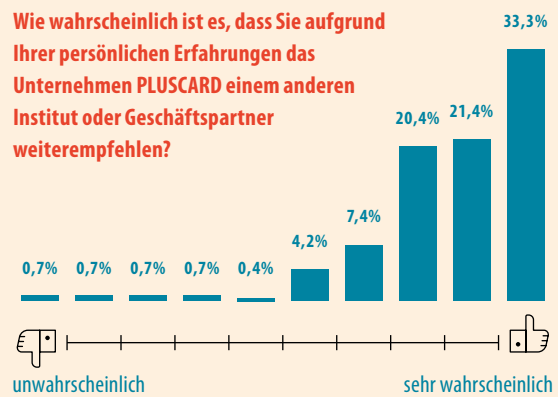


Sehr hohe Weiterempfehlungsbereitschaft ...

... sowohl seitens der Institute als auch der Karteninhaber

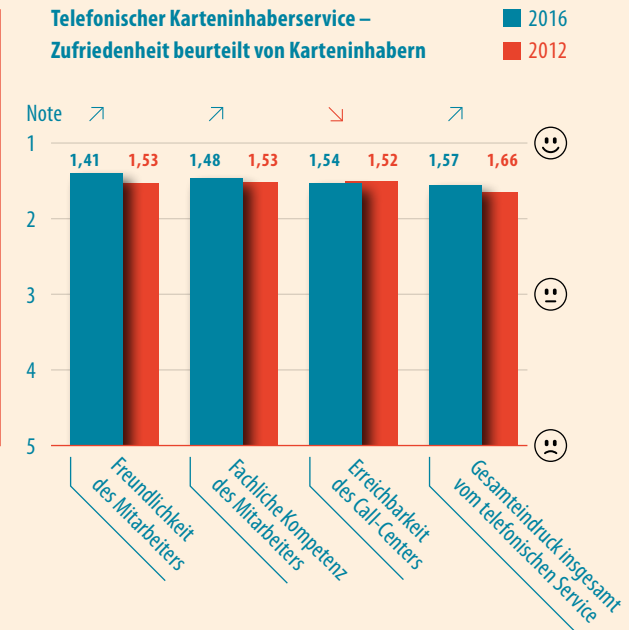
- Mehr als 75 Prozent der Institute zeigen eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft und sind damit als Promotoren einzustufen (Net Promoter Score)
- 91,6 Prozent der Privatkunden würden den telefonischen Karteninhaberservice weiterempfehlen

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie aufgrund Ihrer persönlichen Erfahrungen das Unternehmen PLUSCARD einem anderen Institut oder Geschäftspartner weiterempfehlen?



Starke Leistungen

Der telefonische Karteninhaberservice ist im Vergleich zum Jahr 2012 insgesamt noch besser bewertet worden. Die Kunden vergeben Noten im Einsbereich für Freundlichkeit, Kompetenz und Erreichbarkeit. Einzige kleine Verschlechterung zu 2012: Die Kunden haben den Eindruck, dass die Erreichbarkeit des Karteninhaberservice abgenommen hat, nämlich von 1,52 auf 1,54 – dennoch bleibt es auf sehr hohem Niveau.



Werden Sie den Telefonservice weiterempfehlen?



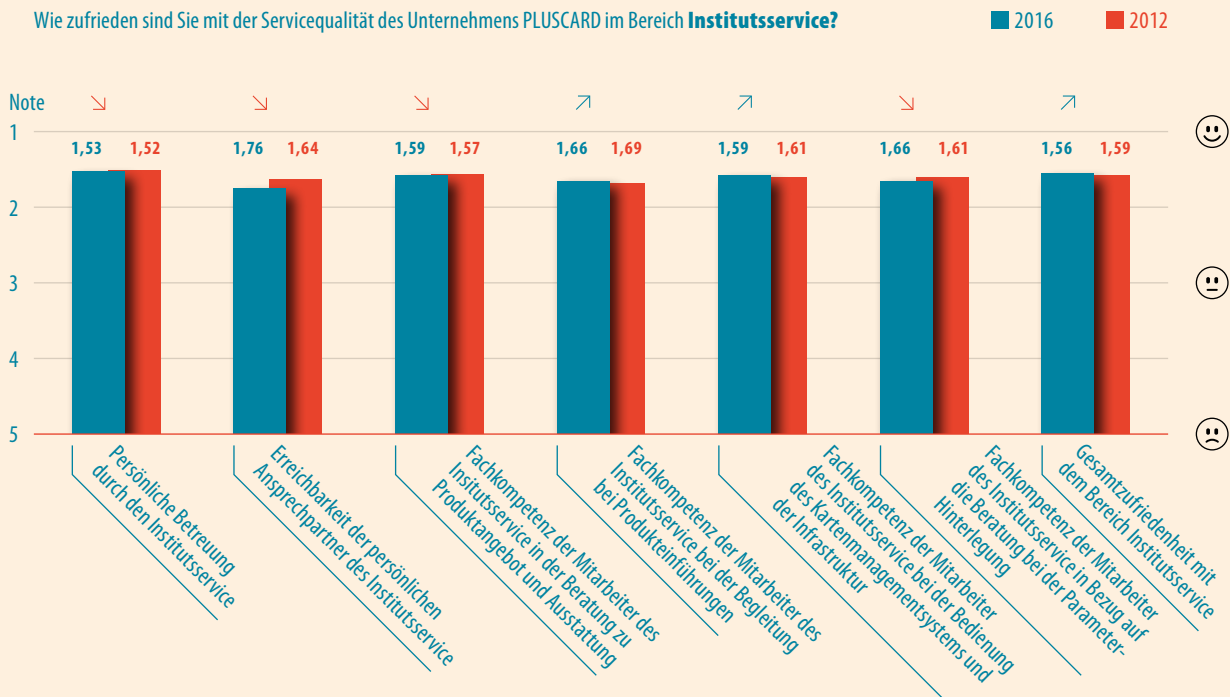
Institutsservice an der Spitze

Die besten Bewertungen durch die 285 teilnehmenden Mitarbeiter der Kreditinstitute erhielt der Institutsservice. Exemplarisch hierzu die Einzelergebnisse. Alle Ergebnisse der Studie stehen auf der PLUSCARD-Website im Bereich Presse zum Download bereit. Besonderen Wert haben für PLUSCARD die umfangreichen Optimierungsvorschläge der Institute, welche in der Regel wertvolle Hinweise zur weiteren Entwicklung geben. Ziel

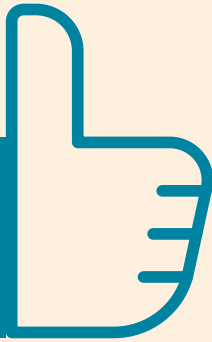
ist es, die Servicequalität und Zusammenarbeit mit den Instituten und allen Partnern stets weiter zu verbessern. Die kritische Prüfung der zahlreichen Anregungen hat bereits begonnen. Einige ganz konkrete Themen sind bereits angestoßen. Beispielsweise aktuell umgesetzt wurde bereits die Integration der flexiblen Rückzahlung in OSPlus. Vielen Dank für Ihre offenen Worte. Nur so können wir es anpacken.



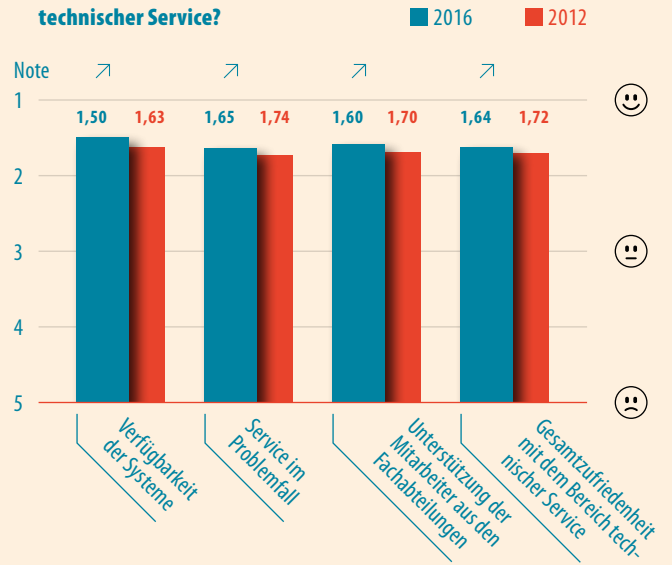
Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität des Unternehmens PLUSCARD im Bereich Institutsservice?



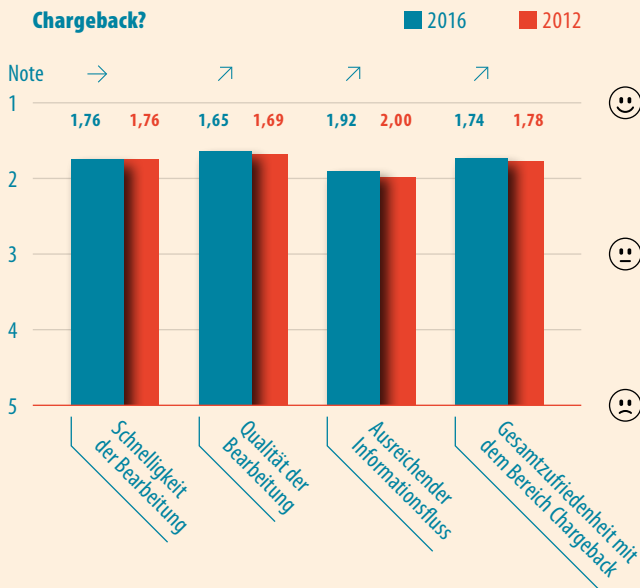
KUNDEN- ZUFRIEDENHEITS- UMFRAGE 2016



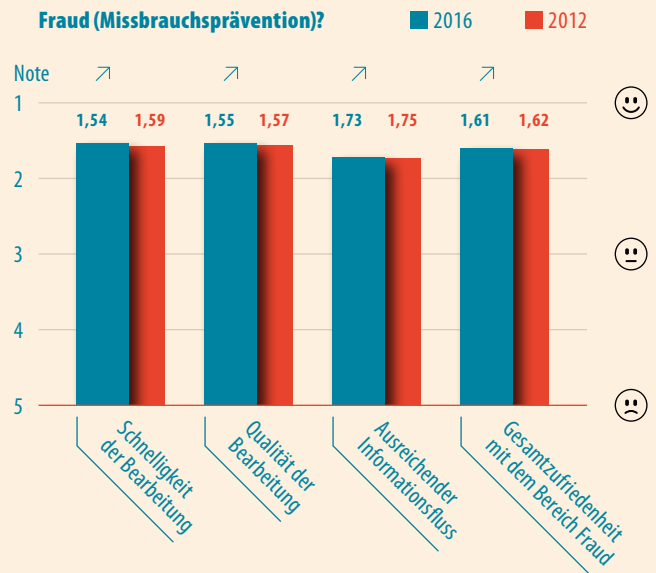
Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität des Unternehmens PLUSCARD im Bereich technischer Service?



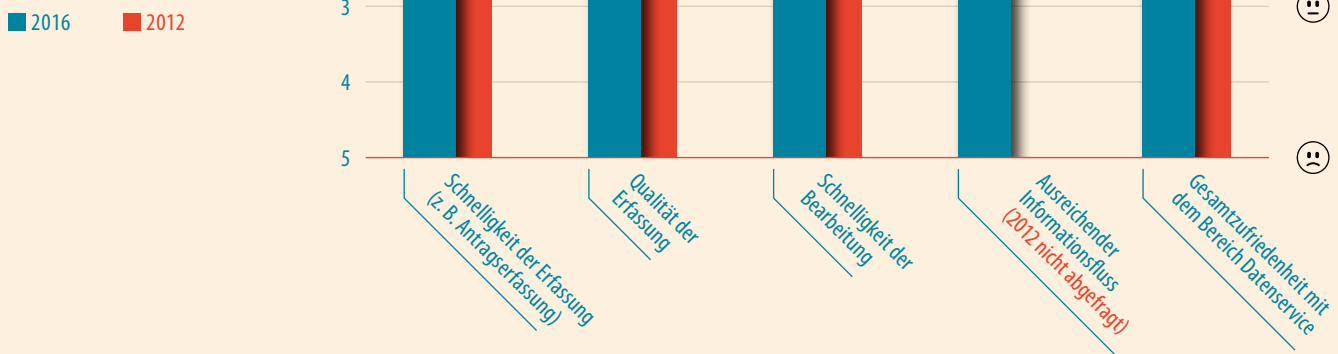
Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität des Unternehmens PLUSCARD im Bereich Chargeback?



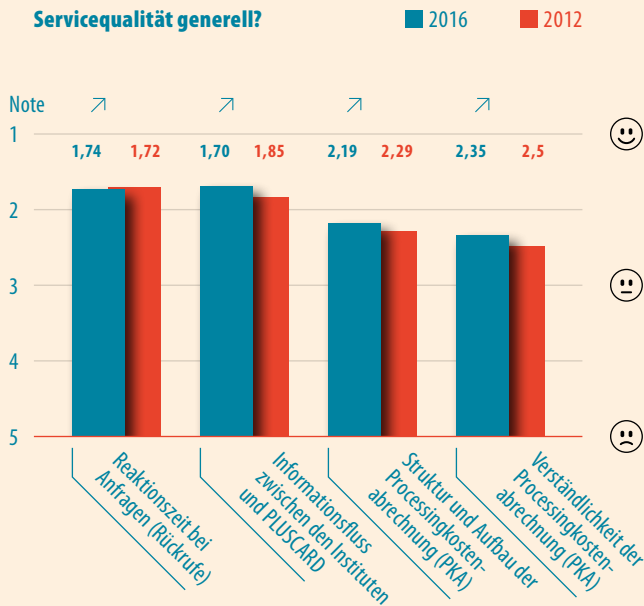
Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität des Unternehmens PLUSCARD im Bereich Fraud (Missbrauchsprävention)?



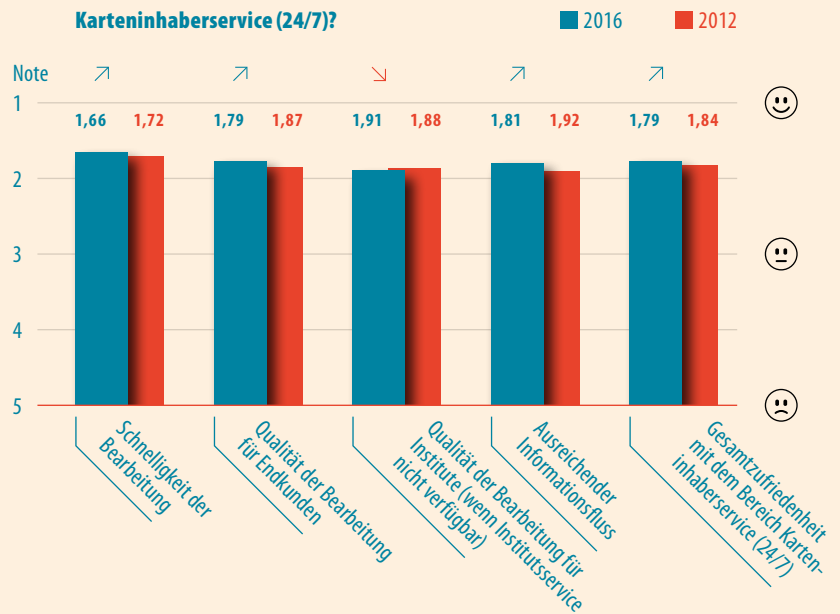
Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität des Unternehmens PLUSCARD im Bereich Datenservice/Service team?



Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität generell?



Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität des Unternehmens PLUSCARD im Bereich Karteninhaberservice (24/7)?



Karteninhaberservice top

Am positivsten wird von den Kreditinstituten die Schnelligkeit der Bearbeitung bewertet. Dabei ist auch hier deutlich zu sehen, dass der „ausreichende Informationsfluss“ von 1,92 auf 1,81 deutlich besser eingeschätzt wird als noch 2012.

Zufriedenheit & Kompetenz

Ihre positiven Bewertungen unserer Mitarbeiter kommen nicht von ungefähr, nein, es sind viele Faktoren, die dazu beitragen. Insbesondere das Arbeitsklima und die hohe Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie das harmonische Zusammenspiel vieler unterschiedlicher, auch technischer Faktoren. Zudem baut PLUSCARD seit vielen Jahren auf ein eigenes internes Schulungsteam: Nur durch diese

Kompetenz ist diese kontinuierliche und stetige Entwicklung nach oben möglich. PLUSCARD setzt vom ersten Tag an auf einen hohen Qualitätsstandard durch die persönliche und kompetente Betreuung aller Kunden: Kreditinstitute und Karteninhaber. Um dieses Niveau zukünftig zu garantieren, bauen wir auf die intensive Einarbeitung von neuen Mitarbeitern sowie fortwährendes Coaching.

Vielen Dank an alle Teilnehmer der Umfragen. Nur durch Sie wissen wir, wo wir stehen und wo der Weg hingehen soll. Wir möchten Sie auch weiterhin ermuntern, uns Ihre Anliegen auch außerhalb von Befragungen stets mitzuteilen – sowohl die negativen als auch die positiven.