

*Rating zur Servicequalität bei Cortal Consors Deutschland*

## Direktbank Cortal Consors verbessert ihren Kundenservice auf exzellentes Niveau

**Köln, 26.09.2013: Der Kundenservice von Cortal Consors erreicht im aktuellen Rating zur Servicequalität erneut ein exzellentes Ergebnis und erhält die Auszeichnung mit fünf Kronen. Die unabhängige Kölner Agentur ServiceRating untersuchte im Rahmen von Audit und Kundenbefragung die drei Qualitätsdimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit. Cortal Consors bietet als Direktbank Bankdienstleistungen rund um die Themen private Geldanlage und Online-Trading an.**

Das **Servicemanagement** von Cortal Consors wird von ServiceRating mit der Note **exzellent** bewertet. Der Beratungsansatz ist durch einen partnerschaftlichen Fokus geprägt. Die Servicequalität im Kunden-dialog wird bei Cortal Consors unter anderem über Weiterbildung gefördert. Neu ist hier das erhöhte Angebot an Webinaren für Kunden. Das Angebot reicht von Einsteigerveranstaltungen bis hin zu Trader-Themen für Fortgeschrittene. Cortal Consors informiert seine Kunden über Social Media Plattformen zu Produkten und Dienstleistungen und nutzt hier auch eine Kooperation mit Xing. Die Apps für iPhone, Android und iPad entwickelt die Bank kontinuierlich weiter. Neue Features für die bestehenden Apps werden aktuell bereitgestellt. Verstärkt wird bei Cortal Consors die Honorarberatung angeboten und von den Kunden genutzt.

Die **Service- und Beratungsleistungen** von Cortal Consors beurteilt ServiceRating mit **sehr gut**. Besonders die fachliche Kompetenz der Mitarbeiter sowie deren Freundlichkeit am Telefon werden positiv hervorgehoben. Die Mehrheit der befragten Kunden ist mit dem individuellen Eingehen auf ihr Anliegen zufrieden. Auch die Schnelligkeit der Bearbeitung wird positiv wahrgenommen. 95 Prozent der Befragten bewerten die Internetseite von Cortal Consors insgesamt positiv. Besonders mit dem Funktionsumfang der Internetseite sind sie zufrieden. 89 Prozent der Kunden bestätigen, dass die Online-Services so gestaltet sind, dass auf deren Basis eine eigenständige Entscheidung getroffen werden kann. 96 Prozent der Befragten beurteilen auch das Social Media Angebot der Direktbank positiv.

Die **Servicewirksamkeit** bei Cortal Consors wird von ServiceRating mit **exzellent** benotet. Ganze 97 Prozent der befragten Kunden bewerten Cortal Consors insgesamt positiv. Das Vertrauen der Kunden ist hoch. 97 Prozent der Befragten bestätigen dies und fühlen sich stets fair behandelt. Das Vertrauen der Kunden spiegelt sich auch in der ausgeprägten Treue zum Unternehmen wider. Nahezu alle befragten Kunden würden wieder zu Cortal Consors gehen, wenn sie sich heute noch einmal entscheiden würden. Auch in der Weiterempfehlungsbereitschaft ist diese Zustimmung sichtbar. 97 Prozent der befragten Kunden würden Cortal Consors ihren Freunden und Bekannten empfehlen. Die Servicequalität von Cortal Consors bewerten 94 Prozent der befragten Kunden insgesamt positiv.

Die von ServiceRating ausgestellten Testurteile zum Kundenservice fassen die Ergebnisse der untersuchten Qualitäts-Dimensionen zu einer Gesamtnote zusammen. Servicequalität wird durch den Rating-Prozess steuerbar und durch das bereitgestellte Gütesiegel zum Kundenservice wahrnehmbar. Ein Rating ist eine Experteneinschätzung über die Servicequalität eines Unternehmens oder eines bestimmten Unternehmensbereiches, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder aber alleinige Empfehlung, einzelne Geschäfte abzuschließen oder aufzugeben. Um eine hohe Aktualität zu gewährleisten, ist das Gütesiegel nur ein Jahr gültig. Anschließend bedarf es eines erneuten Ratings. Die gültigen Ratings und ausführlichen Ergebnisse finden Sie unter [www.servicerating.de](http://www.servicerating.de).

Pressekontakt:

Patricia Cox

Tel.: 0221-16 88 288-73

E-Mail: [cox@servicerating.de](mailto:cox@servicerating.de)