



Nürnberg, 30. August 2011

## Presseinformation

### **Kölner Agentur ServiceRating bewertet Servicequalität: Cortal Consors überzeugt mit sehr gutem Kundenservice**

Die Direktbank Cortal Consors, spezialisiert auf Online-Brokerage und Geldanlage, konnte die Analysten der Kölner Agentur ServiceRating GmbH überzeugen: Im aktuellen Rating wird ein „sehr gutes“ Gesamturteil vergeben. Das Rating zeigt, dass die Bank auch während der Finanzkrise ein großes Kundenvertrauen genießt. In allen drei untersuchten Qualitätsdimensionen *Service- und Beratungsleistungen* sowie *Servicewirksamkeit* erhält Cortal Consors sehr gute Noten.

Das **Service- und Beratungsleistungen** von Cortal Consors wird von ServiceRating mit **sehr gut** bewertet. Die Strategie der Direktbank hat das Ziel, den Kunden zur selbstbestimmten Geldanlage zu befähigen. Dazu bietet Cortal Consors im Internet innovative Services und Tools an, unterstützt durch eine telefonische Beratung. Im persönlichen Login-Bereich, können unter anderem Vertragsinformationen eingesehen und persönliche Daten eigenständig verändert werden. Über modulare Produktbausteine wird den Kunden die Möglichkeit gegeben, die Kosten zu variieren. Für die Aktivitäten in den sozialen Netzwerken (Sharewise, Facebook, Twitter, YouTube) und die iPhone Applikationen ist Cortal Consors mit verschiedenen Preisen ausgezeichnet worden. Die Anwendung für das iPhone ermöglicht den Nutzern ein mobiles Trading. Zur Kundengruppe der Direktbank gehören internetaffine Personen mit Schwerpunkt auf Wertpapiergeschäften. Die Kundenbetreuung ist Montag bis Sonntag erreichbar.

Die **Service- und Beratungsleistungen** von Cortal Consors erhalten von ServiceRating ebenfalls die Note **sehr gut**. Die Mehrzahl der Kunden nutzt die Internetseite von Cortal Consors recht häufig und ist mit der Übersichtlichkeit zufrieden. Der Funktionsumfang begeistert rund zwei Drittel der Befragten. Auch die Freundlichkeit der Mitarbeiter am Service-Telefon sticht heraus, nahezu jeder Kunde bestätigt das. Zudem wird Cortal Consors eine hohe Kompetenz zugeschrieben, 93 Prozent der Befragten bestätigen dies. Genauso ist das individuelle Eingehen der Mitarbeiter am Telefon auf das eigene Anliegen für 94 Prozent

der Kunden zufriedenstellend. Cortal Consors nimmt an verschiedenen Stellen eine unternehmerische soziale Verantwortung wahr. Hierzu gehört die Unterstützung für einen Jugendhilfeverbund, für regionale Initiativen und Projekte im Bereich „Umwelt“. Die Aktivitäten von Cortal Consors im Bereich "Umwelt und Gesellschaft" werden auf der Internetseite dargestellt. 79 Prozent der Kunden sind positiv überrascht von den zusätzlichen Leistungen, die Cortal Consors bietet.

Die **Servicewirksamkeit** von Cortal Consors erhält von ServiceRating eine **sehr gute** Beurteilung. Nach Informationen aus einer aktuellen Kundenzufriedenheitsbefragung werden der Ruf und das Image von der überwiegenden Mehrheit positiv beurteilt. Zudem bewerten 91 Prozent das Unternehmen als ständig versucht, dazu zu lernen und sich zu verbessern. Die Mehrheit der Kunden (95 Prozent) fühlt sich stets fair behandelt und 84 Prozent würden wieder bei Cortal Consors ein Konto oder Depot eröffnen. 82 Prozent der Befragten empfehlen Cortal Consors auch ihren Freunden und Bekannten. Auch die Servicequalität der Direktbank wird positiv empfunden: Nahezu alle Kunden (94 Prozent) sind hiermit zufrieden.

Die von ServiceRating ausgestellten Testurteile zum Kundenservice fassen die Ergebnisse der unter-suchten 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).

**Cortal Consors**, ein Unternehmen von BNP Paribas, ist eine der führenden Anlagebanken für die private Geldanlage und Online-Trading in Europa. Mit einem umfassenden Produktportfolio und einem breiten Angebot an Dienstleistungen betreut Cortal Consors über diverse Vertriebskanäle mehr als eine Million Kunden. Im Rahmen des Geschäftsbereichs Investment Solutions bilden Cortal Consors, vertreten in Deutschland, Frankreich und Spanien, das Brokerhaus B\*capital und Geojit BNP Paribas, ein führender Broker im indischen Markt, die Einheit BNP Paribas Personal Investors.

**BNP Paribas** ([www.bnpparibas.com](http://www.bnpparibas.com)) gehört laut Standard & Poor's zu den sechs solidesten Banken\* weltweit und ist gemessen an den Einlagen die größte Bank der Euro-Zone. Die Gruppe ist in mehr als 80 Ländern vertreten und beschäftigt über 200.000 Mitarbeiter, davon

160.000 in Europa und ist ein weltweit ausgerichteter, europaweit führender Finanzdienstleister. BNP Paribas belegt in ihren drei Kern-Geschäftsfeldern Schlüsselpositionen: Retail Banking, Investment Solutions und Corporate & Investment Banking. Im Retail-Banking hat die Gruppe vier Heimatmärkte: Belgien, Frankreich, Italien und Luxemburg. BNP Paribas baut derzeit ihr integriertes Geschäftsmodell in den europäischen Mittelmeerstaaten aus und hat zudem ein großes Netzwerk in den USA. BNP Paribas Personal Finance ist bei Konsumentenkrediten Marktführer in Europa. Im Corporate & Investment Banking und im Bereich Investment Solutions hält die Gruppe ebenfalls Spitzenpositionen in Europa und verzeichnet starkes und nachhaltiges Wachstum in Asien.

\*) Innerhalb der Vergleichsgruppe.

**Pressekontakt:**

Dirk Althoff  
Leiter Unternehmenskommunikation Deutschland

Tel: 0911/369-1709

Fax: 0911/369-5131

[dirk.althoff@cortalconsors.de](mailto:dirk.althoff@cortalconsors.de)