



Nürnberg, 17. September 2012

Presseinformation

Cortal Consors beweist erneut einen sehr guten Kundenservice

Köln/Nürnberg – Der Kundenservice der Direktbank Cortal Consors wird von der Kölner Agentur ServiceRating erneut als „sehr gut“ beurteilt und erhält die Auszeichnung mit vier Kronen. Die Bank konnte sich in verschiedenen Teilaspekten verbessern und erhält erneut hohe Werte im Kundenvertrauen. Cortal Consors bietet als Direktbank weltweit Bankdienstleistungen rund um die Themen private Geldanlage und Online-Trading an. In allen drei untersuchten Qualitätsdimensionen *Service- und Beratungsleistungen* sowie *Servicewirksamkeit* erhält Cortal Consors die Note „sehr gut“.

Das **Service- und Beratungsleistungen** von Cortal Consors wird von ServiceRating mit **sehr gut** bewertet. Die Direktbank bietet weiterhin im Internet innovative Services und interaktive Tools an. Produkt- und Serviceangebote wurden erweitert. Neu ist beispielsweise die Kundenbetreuung über Social Media Plattformen sowie der Ausbau der Internetseite. Die Banking-Startseite enthält nun alle relevanten Informationen zu Konten und Depots für Kunden. Zudem sind die Prozesse zur Kontoeröffnung vereinfacht. Hierbei ist es Cortal Consors wichtig, durch vereinfachte Vorgänge Kundenfragen zu mindern und schnell beantworten zu können. Neu ist ebenfalls das Tool „Anlageplaner“, bei dem der Kunde seine Kriterien für eine Geldanlage eingibt und auf einen Mausklick hin passende Produkte vorgeschlagen bekommt. Auf der Ratgeberseite „gute-frage.net“ werden weiterhin Sprechstunden mit Cortal Consors-Experten angeboten. Die Aktien-Community „hopee.de“ rundet das Angebot in diesem Bereich ab.

Die **Service- und Beratungsleistungen** von Cortal Consors erhalten von ServiceRating ebenfalls die Note **sehr gut**. Besonders hervorzuheben ist die fachliche Kompetenz der Mitarbeiter und die Zufriedenheit der Kunden mit der Bearbeitung ihrer Anliegen. Auch das „Individuelle Eingehen auf das Anliegen“ empfindet der Kunde sehr positiv. Dies zeigt die aktuelle Kundenbefragung. Nahezu alle der befragten Kunden empfinden das Telefonat mit den Mitarbeitern als freundlich. Auch das Social Media Angebot von Cortal Consors bewerten alle befragten Kunden positiv. Innovative Tools und Services wie das „Graphical Trading“ und Applikationen für „Mobiles Trading“ bieten einen Mehrwert für die Kunden. Dies spiegelt sich auch in der Aussage der Kunden wider. Sie bestätigen, dass Cortal Consors zusätzliche Serviceleistungen bietet, welche sie positiv überrascht haben.

Die **Servicewirksamkeit** von Cortal Consors erhält von ServiceRating eine **sehr gute** Beurteilung. Aus der aktuellen Kundenzufriedenheitsbefragung gehen äußerst

positive Ergebnisse hervor. Besonders hervorzuheben ist hier die starke Treue der Kunden: Nahezu alle Befragten werden nach eigener Aussage in zwei Jahren noch Kunde bei Cortal Consors sein. Die gleiche Anzahl befragter Kunden würde wieder zu Cortal Consors gehen, wenn sie sich heute noch einmal entscheiden müsste. Cortal Consors genießt zudem ein hohes Vertrauen bei seinen Kunden. Ein weiteres Zeichen für die aktive Kundenbindung ist die Weiterempfehlungsbereitschaft der befragten Kunden, die Cortal Consors ihren Freunden und Bekannten vorschlagen würden. Die Direktbank insgesamt und ihre Servicequalität im Besonderen werden von den Kunden positiv bewertet.

Die von ServiceRating ausgestellten Testurteile zum Kundenservice fassen die Ergebnisse der untersuchten Qualitätsdimensionen 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.

Cortal Consors 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.

Pressekontakt:

Dirk Althoff
Leiter Unternehmenskommunikation Deutschland
Tel: 0911/369-1709
Fax: 0911/369-5131
dirk.althoff@cortalconsors.de