

PRESSEMITTEILUNG

Kundenzufriedenheit 2021 wieder auf sehr hohem Niveau

Saarbrücken (PLUSCARD, 9. November 2021) Im Sommer dieses Jahres befragte der Kreditkarten-Prozessor PLUSCARD seine Kreditinstitute sowie Kreditkarteninhaber, um deren Zufriedenheit zu ermitteln. Das hohe Serviceniveau im telefonischen 24/7-Karteninhaberservice und die persönliche Betreuung der Kreditinstitute, auf die PLUSCARD seit Gründung gesteigerten Wert legt, hat sich ausgezahlt und wurde erneut mit Bestnoten bewertet.

Die 140 befragten Kreditinstitute lieferten 273 vollständig beantwortete Online-Umfragen.

Trotz des Ausnahmezustands im Jahr 2020 aufgrund der Pandemie konnte die ohnehin schon hohe Zufriedenheit der PLUSCARD Kunden im Jahr 2016 in fast allen Bereichen noch einmal gesteigert werden. Die deutlichste Steigerung der Zufriedenheit der Institute liegt wie eingangs schon erwähnt bei der persönlichen Betreuung der Institute, dem technischen Service und den Produkten.

Die hohe Fachkompetenz im persönlichen Gespräch, die sowohl ein ausgeprägtes Know-how der komplexen Produkte als auch Hilfestellungen rund um das Kreditkartemanagement beinhaltet, empfinden die Institute als überzeugend. Die Weiterempfehlungsbereitschaft ist sehr hoch. Im Vergleich zu der Umfrage im Jahr 2016 ist diese um 10 % auf 85,5 % angestiegen.

Die Kreditkarteninhaber, welche sich an die PLUSCARD Servicehotline gewendet haben, bewerten den Service von PLUSCARD ebenfalls mit Bestnoten. Die Teilnehmerquote der telefonisch befragten Karteninhaber verdoppelte sich von 1.175 (Jahr 2016) auf 2.495 vollständig getätigte Angaben im Jahr 2021. Die Befragung der Karteninhaber erfolgte direkt im Anschluss an ein Telefonat mit dem Karteninhaberservice der PLUSCARD.

Insgesamt liegt auch im Jahr 2021 ein sehr hohes Zufriedenheitsniveau der Privatkunden mit PLUSCARD vor. Das hohe Niveau wird durch die schnelle, kompetente Betreuung der Mitarbeiter im telefonischen Karteninhaberservice ausgezeichnet. Die Beurteilung von Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeitenden ist nach wie vor gut bis sehr gut. 93,5 % der Karteninhaber sprechen sich für die schnellen und qualitativ hochwertigen Dienstleistungen des Karteninhaberservice von PLUSCARD aus und sind sogar bereit, diesen weiterzuempfehlen.

„Dieses Feedback macht uns stolz und zeigt, dass wir genau den richtigen Weg einschlagen und diesen auch weiterhin verfolgen müssen. An dieser Stelle ist es Zeit, unseren Mitarbeitern für das unglaubliche Engagement zu danken. Gerade im Bereich Telefonservice zeigt uns diese Rückmeldung unserer Kunden, dass sich jeder Schritt lohnt. Unsere Sparkassen und Banken haben darüber hinaus bei der Beantwortung der offenen Fragen wertvolle Hinweise für das

Geschäft und die Produkte geliefert. All das Feedback nehmen wir auf, um die Zukunft für unsere Kunden noch besser zu gestalten“, meint Julian Weste, Geschäftsführer der PLUSCARD.

Bei Rückfragen Ihrer Redaktion wenden Sie sich bitte an:
Fabienne Ruffing
Marketing & PR
PLUSCARD Service-Gesellschaft für Kreditkarten-Processing mbH
Tel. 0681 9376-4012
E-Mail fabienne.ruffing@pluscard.de