



Kundenzufriedenheitsumfrage 2021: erneut Bestnoten für PLUSCARD

In der Kundenzufriedenheitsumfrage 2021 schnitt PLUSCARD mit Bestnoten ab und konnte das sehr gute Umfrageergebnis von 2016 noch verbessern.

1. Institutsmitarbeiter*innen der Kundeninstitute

Das Zufriedenheitsniveau der Institute mit PLUSCARD war 2016 schon hoch und ist 2021 weiter angestiegen.

Die deutlichste Steigerung der Zufriedenheit liegt bei der persönlichen Betreuung, bei dem technischen Service und den Produkten.

Die (theoretische) Weiterempfehlungsbereitschaft ist sehr hoch, sie ist um 10 Prozentpunkte auf 85,5 % angestiegen.

2. Karteninhaber*innen, die sich an den telefonischen Karteninhaberservice gewendet haben

Insgesamt liegt auch 2021 ein sehr hohes Zufriedenheitsniveau der Privatkunden mit PLUSCARD vor, wenn auch die Durchschnittswerte in manchen Bereichen marginal gesunken sind.

Die Beurteilung der Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter sind nach wie vor gut bis sehr gut.

Die Erreichbarkeit des Callcenters wird insgesamt am wenigsten gut beurteilt, aber immer noch auf gutem Niveau.

Die ohnehin bereits hohe Weiterempfehlungsbereitschaft für den Telefonservice ist 2021 noch angestiegen von 91,6 % auf 93,5 %.