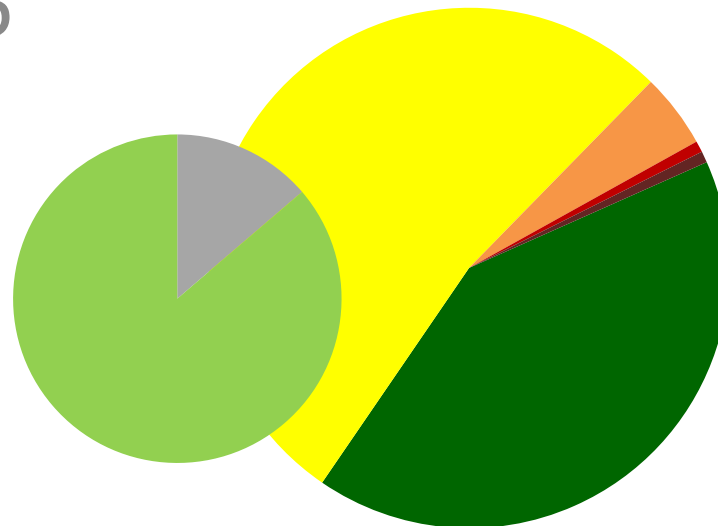


PLUSCARD

Kundenzufriedenheitsbefragung

Institute - 2016



Inhalt

1. Hintergrund und Untersuchungsdesign
2. Management Summary
3. Ergebnisse nach Untersuchungsschwerpunkten
 - 3.1 Zufriedenheit mit der Servicequalität in den Bereichen
 - Vertrieb
 - Institutsservice
 - Technischer Service
 - Produkte
 - Chargeback
 - Fraud
 - Karteninhaber Service
 - Datenservice
 - Sonstige Bereiche
 - 3.2 Zufriedenheit im Umgang mit Beschwerden
 - Entwicklung und Kommunikation
 - Gesamtbeurteilung

Untersuchungsdesign

Die Kundenzufriedenheitsbefragung wurde wieder als Online-Befragung durchgeführt. Insgesamt beteiligten sich 285 Ansprechpartner der Institute an der Befragung. Das entspricht einer Teilnahmequote von 27%. Die Befragungsdauer lag im Durchschnitt bei 13 Minuten. Feldzeitraum: 8.11. – 9.12. 2016.

Zielgruppe

- Geschäftskunden von Pluscard (Institute)
- Grundgesamtheit n = 1.063. Nettostichprobe n = 285 (Rücklauf 27%)
- Befragung der für das Kartengeschäft verantwortlichen Mitarbeiter unter Beachtung unterschiedlicher Organisationsstrukturen

Methode

- Online Befragung – CAWI – Computer Assisted Web Interview
- Einladung zur Umfrage durch E-Mail Newsletter Anschreiben
- Versand mehrerer Reminder per E-Mail
- Selbstständige Dateneingabe durch die Ansprechpartner am PC
- Dauer der Online-Befragung ca. 13 Min.

Zeitraum

- Feldphase: 8. November bis 9. Dezember 2016

Management Summary



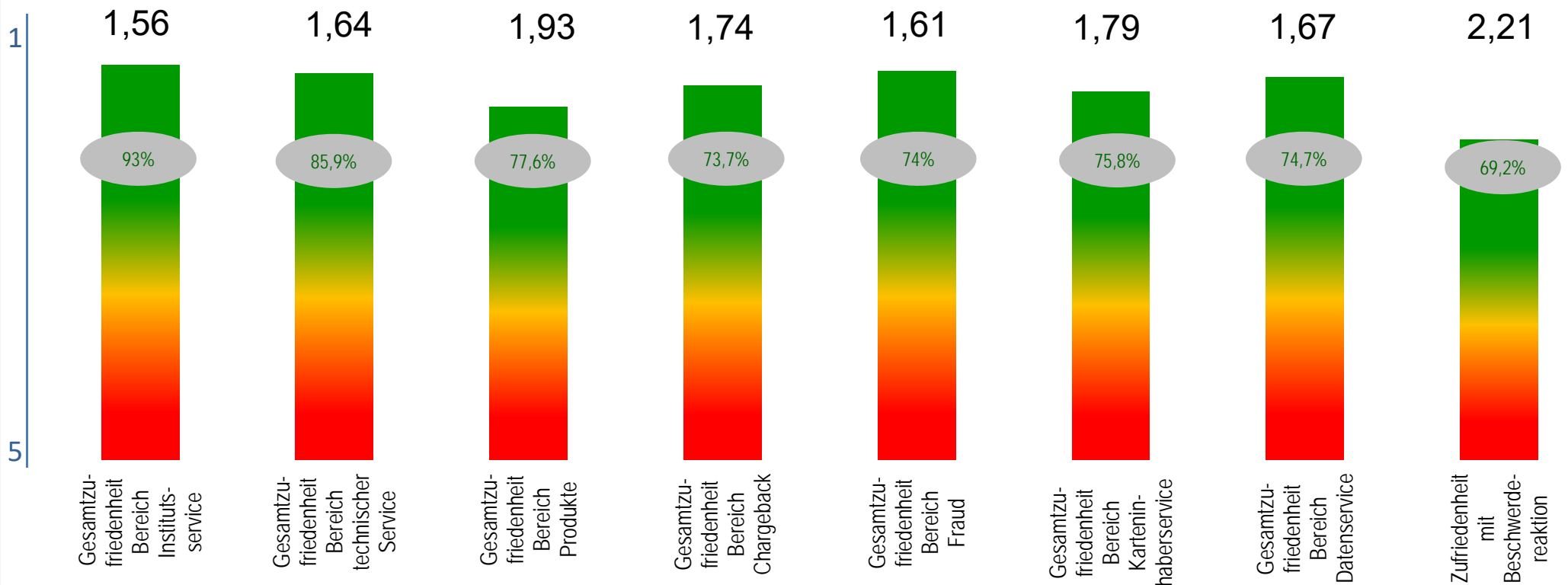
K
e
y
F
a
c
t
s

- Die Befragungsinhalte haben sich marginal verändert, ansonsten sind die Untersuchungsergebnisse mit der Voruntersuchung 2012 vergleichbar.
- Der Bereich Vertrieb wurde nicht mehr abgefragt. Die Bezeichnung Karteninhaber-Service wurde in 2016 eingeführt – vorher: Telefon Service. Mit einem Mittelwert von 1,79 auf einer 5er Skala von 1 = sehr zufrieden bis 5 = überhaupt nicht zufrieden ist die Zufriedenheit mit diesem Bereich hoch.
- Das Zufriedenheitsniveau der Institute mit PLUSCARD ist insgesamt hoch und war es auch schon 2012. Die Mittelwerte liegen zwischen 1,56 für den Institutsservice und 2,21 für die Beschwerdebearbeitung.
- Die Gesamtzufriedenheit in den einzelnen Teilbereichen ist in allen Fällen im Vergleich zu 2012 noch gestiegen.
- Am deutlichsten beim Technischen Service und in der Beschwerdebearbeitung.
- Die Beschwerdebearbeitung erzielt aber auch in 2016 die niedrigsten Zufriedenheitswerte (2016: 2,59 und 2017: 2,21). Die Beschwerdeanlässe sind marginal gestiegen.
- Die Weiterempfehlungsbereitschaft ist sehr hoch – wegen der veränderten Skala kann hier nicht mit 2012 verglichen werden. Mehr als $\frac{3}{4}$ der Institute zeigen eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft.

Gesamtzufriedenheit über alle Bereiche

Die Zufriedenheit mit den einzelnen Bereichen ist sehr hoch. Am besten schneidet der Institutservice ab, hier sind 93% (sehr) zufrieden (Top Box), am wenigsten zufrieden sind die Befragten mit der Beschwerdebearbeitung, aber mit 2,21 konnte auch hier die Zufriedenheit gesteigert werden.

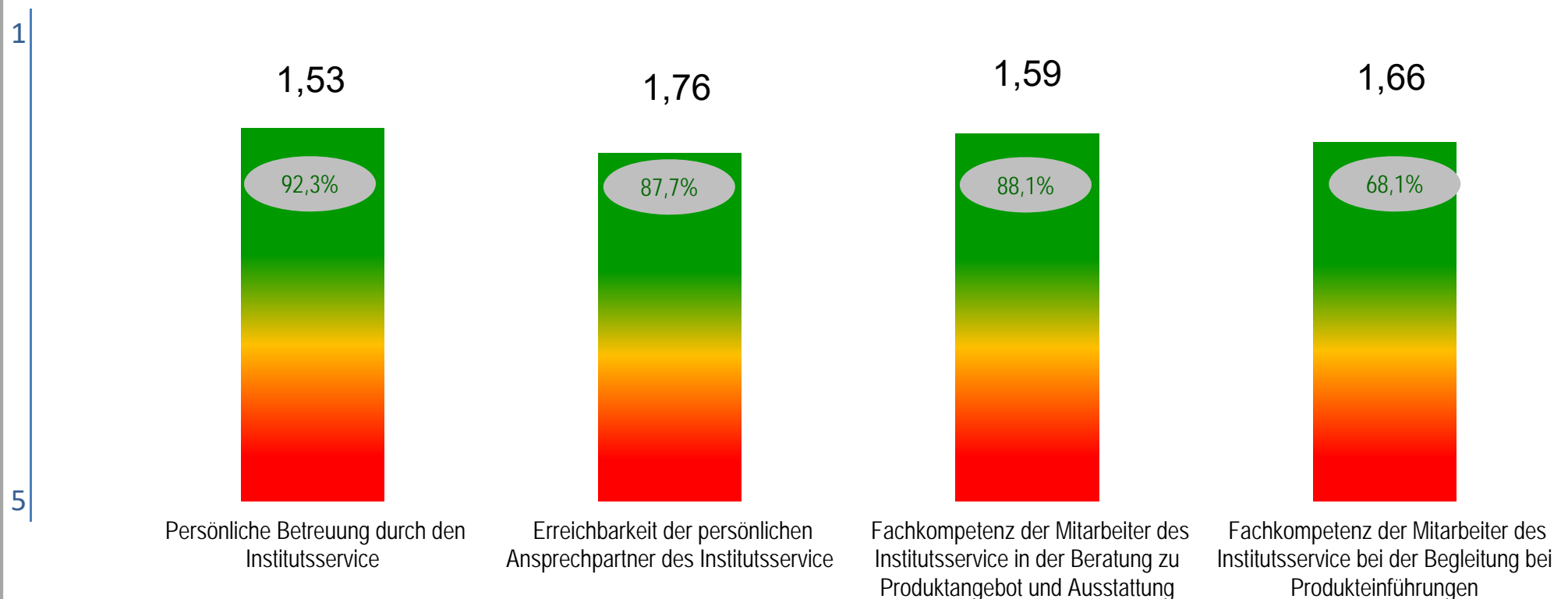
F2/F3/F4/F5/F6/F7/F8/F9: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Servicequalität im Bereich...?



Zufriedenheit mit der Servicequalität im Bereich Institutservice

Am zufriedensten sind die Befragten mit der persönlichen Betreuung durch den Institutservice. Mit der Erreichbarkeit der persönlichen Ansprechpartner ist man am wenigsten zufrieden – allerdings sind es hier auch noch 88%, die die Top Boxes 1 und 2 vergeben.

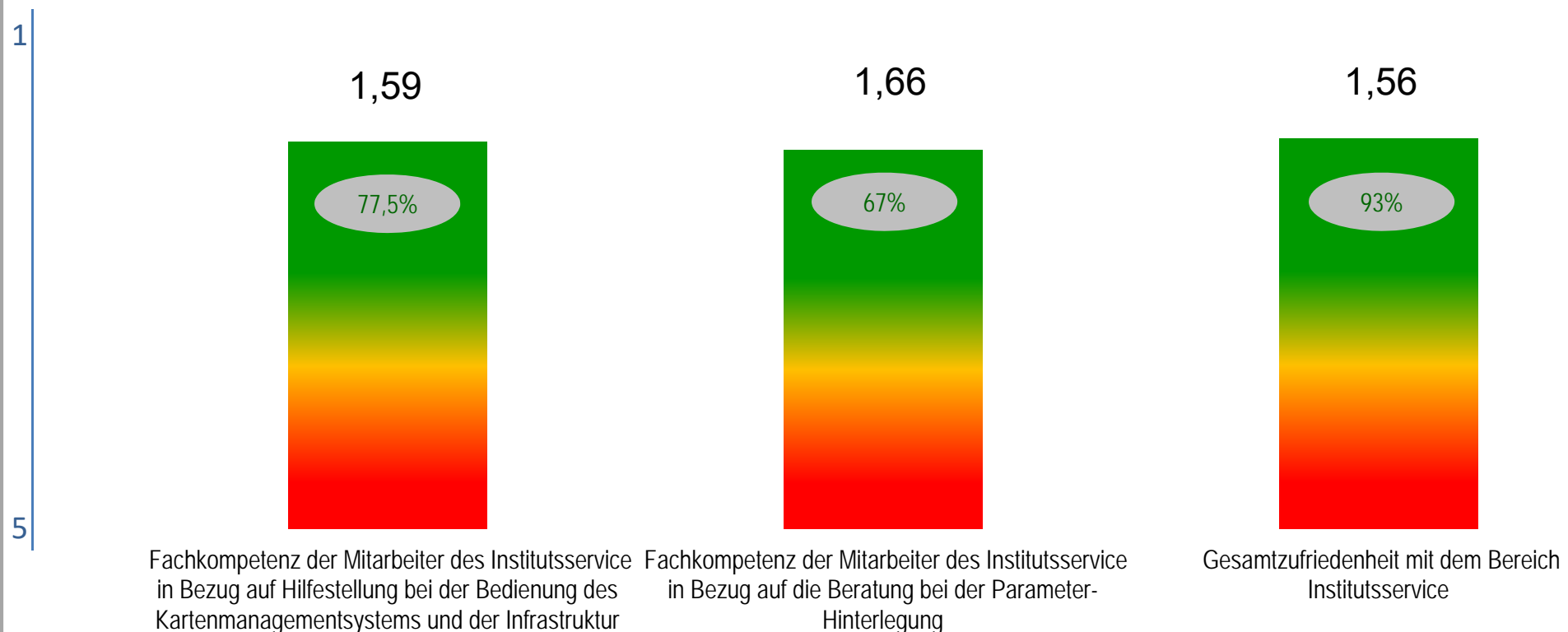
F2. Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität des Unternehmens PLUSCARD im Bereich Institutservice?



Zufriedenheit mit der Servicequalität im Bereich Institutsservice

Die Gesamtzufriedenheit mit dem Institutsservice ist sehr hoch. Mit einem Mittelwert von 1,56 konnten die Vorjahresergebnisse noch signifikant verbessert werden. Die Beurteilung des Institutsservice findet auf einem sehr hohen Niveau statt.

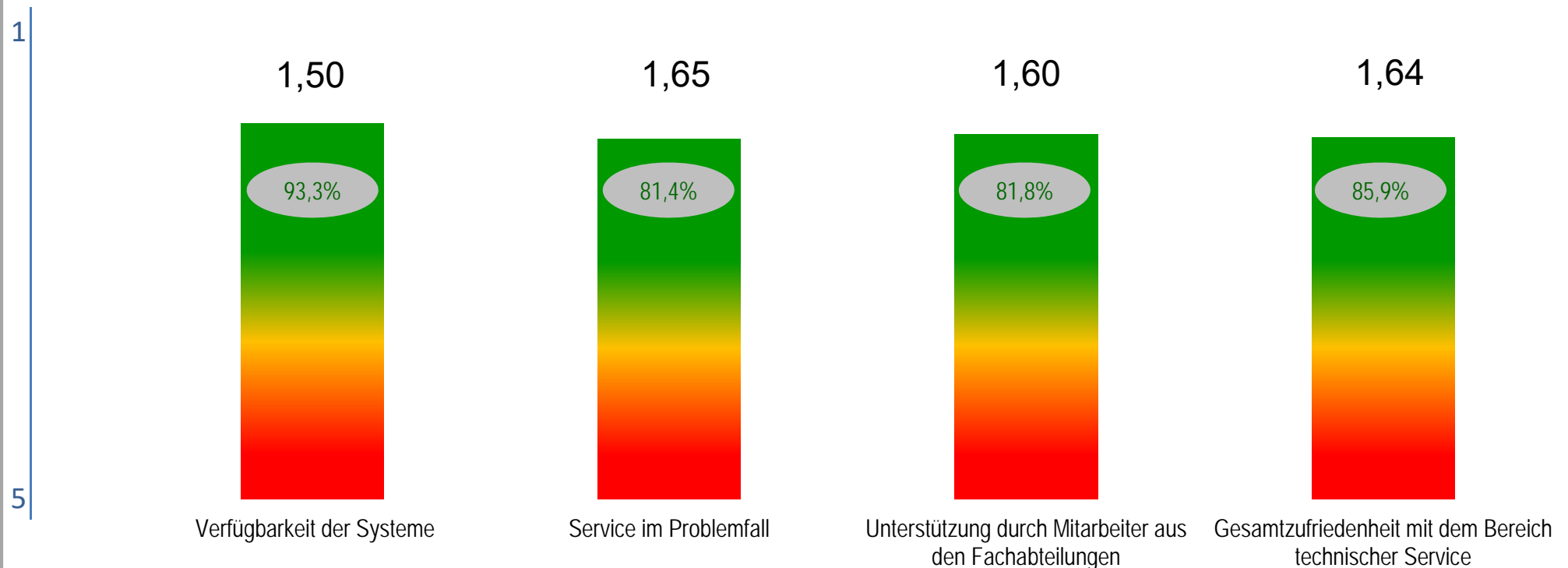
F2. Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität des Unternehmens PLUSCARD im Bereich Institutsservice?



Zufriedenheit mit der Servicequalität des Technischen Service

Auch beim technischen Service wurde in allen Bereichen die Zufriedenheit gesteigert - mit der Verfügbarkeit der Systeme sind die Institute am zufriedensten (von 1,63 auf 1,5), mit 1,65 wird der Service im Problemfall am niedrigsten eingestuft.

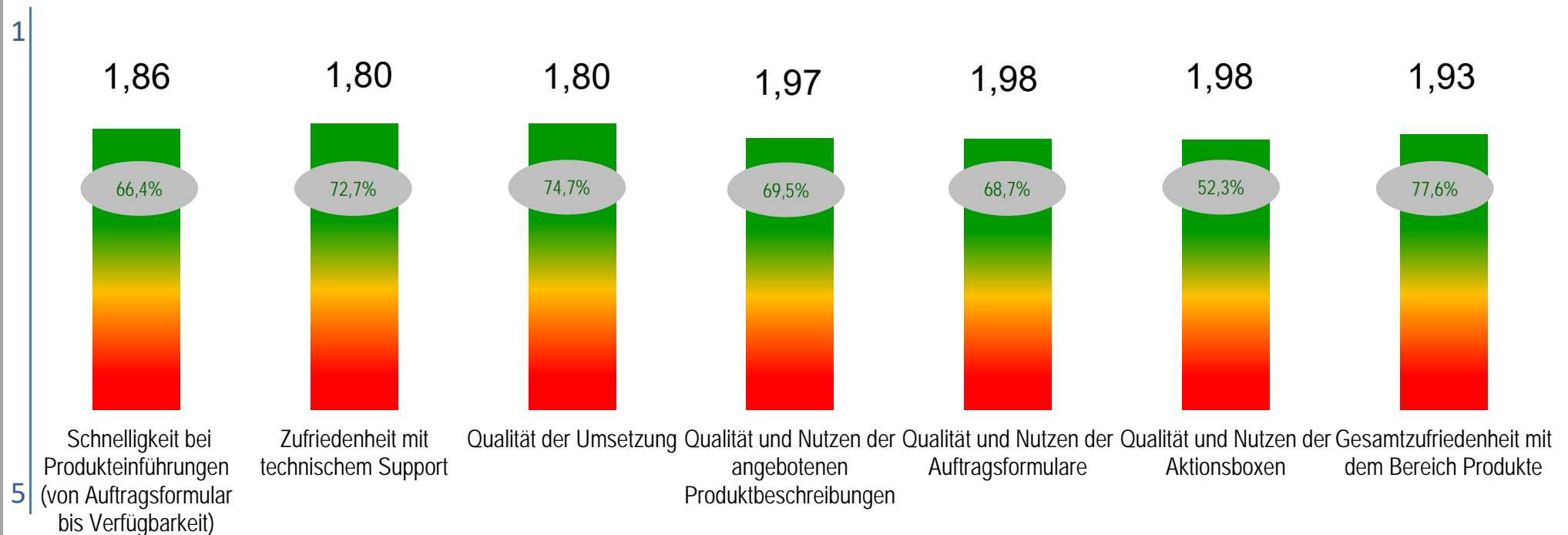
F3. Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität des Unternehmens PLUSCARD im Bereich technischer Service?



Zufriedenheit mit der Servicequalität im Bereich Produkte

Bei der letzten Befragung erzielte dieser Bereich mit Mittelwerten um und über 2,0 die schwächste Beurteilung. Alle Bereiche konnten die Zufriedenheit der Institute steigern. Die Schnelligkeit bei Produkteinführungen hat sich von 2,0 auf 1,86 verbessert.

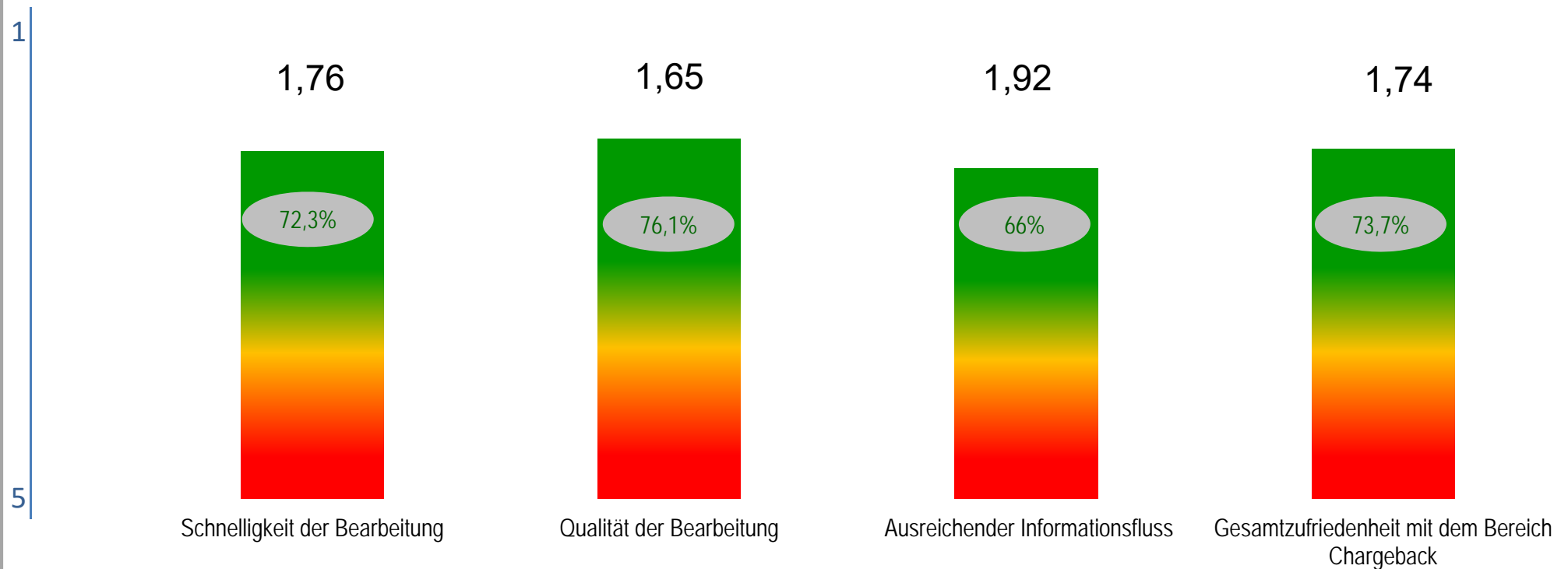
F4. Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität des Unternehmens PLUSCARD im Bereich Produkte?



Zufriedenheit mit der Servicequalität im Bereich Chargeback

Auch hier wurden in allen Bereichen bessere Einstufungen erzielt, vor allem bei dem Item „ausreichender Informationsfluss“ konnte die Zufriedenheit von 2,0 auf 1,92 gesteigert werden.

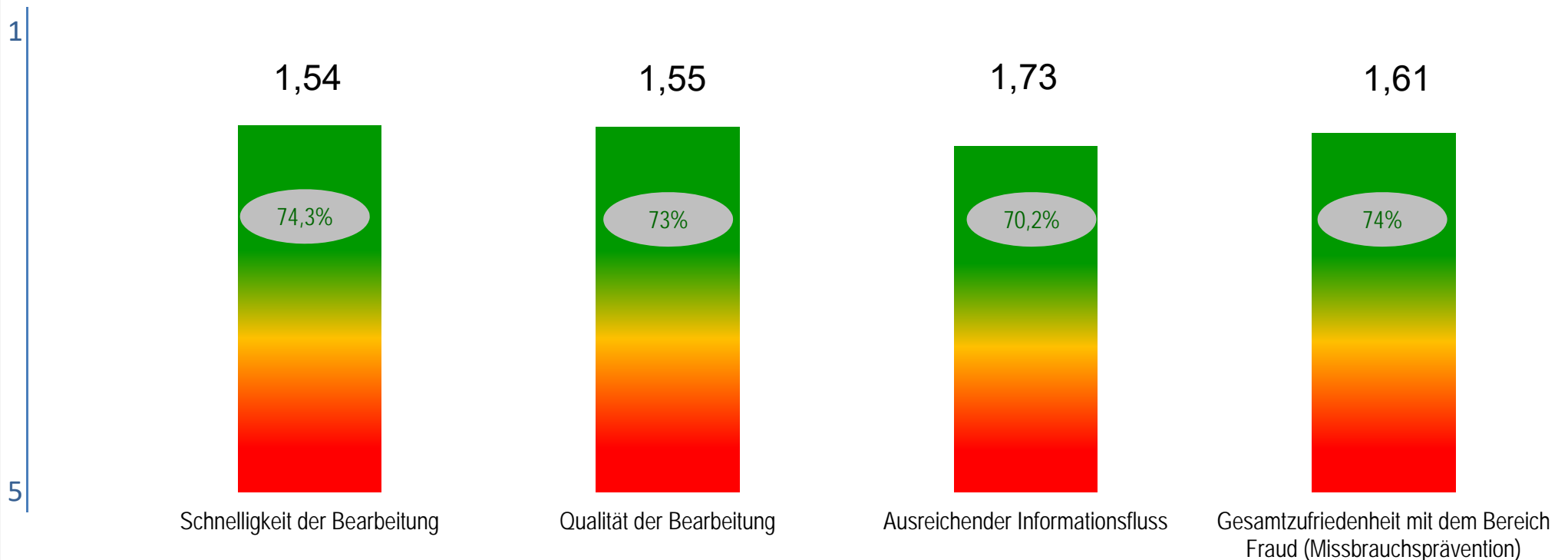
F5. Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität des Unternehmens PLUSCARD im Bereich Chargeback?



Zufriedenheit mit der Servicequalität im Bereich Fraud

Die bereits in 2012 hohe Zufriedenheit mit Fraud konnte noch gesteigert werden. Die höchste Zufriedenheit ist bei der Geschwindigkeit/Schnelligkeit der Bearbeitung.

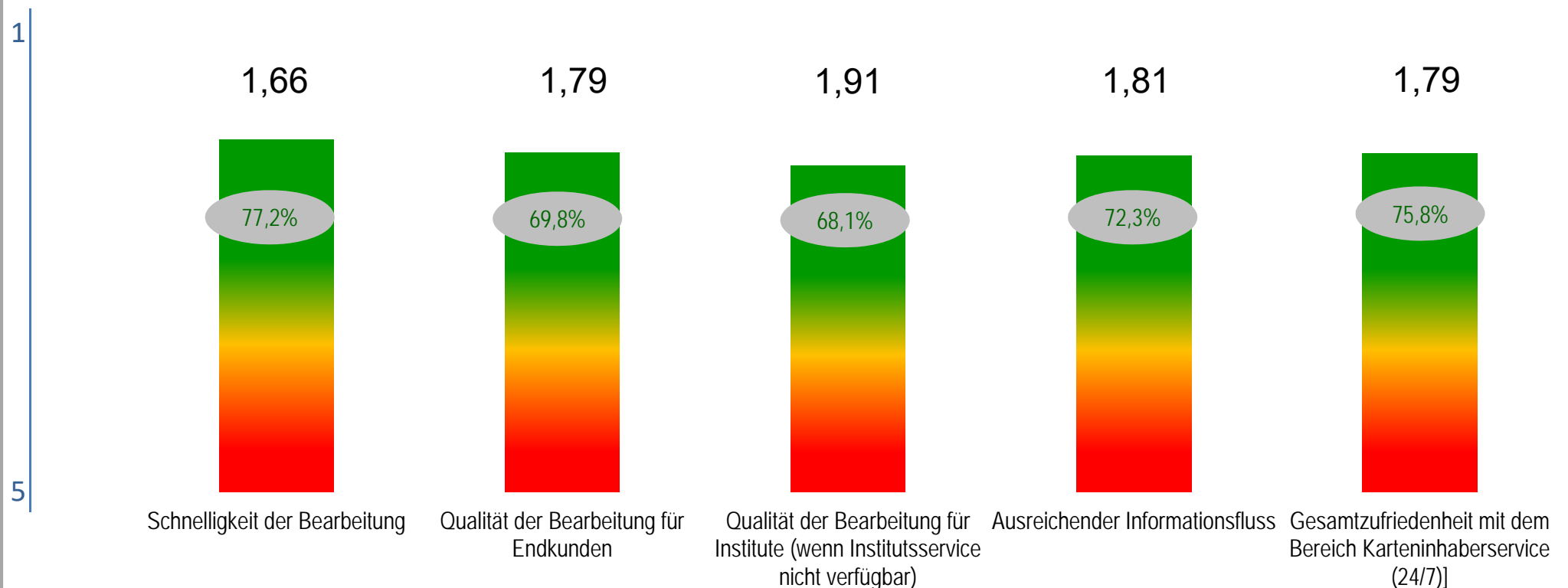
F6. Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität des Unternehmens PLUSCARD im Bereich Fraud (Missbrauchsprävention)?



Zufriedenheit mit der Servicequalität Karteninhaber-Service

¾ der Befragten zeigen sich (sehr) zufrieden mit dem Karteninhaber-Service. Am zufriedensten ist man mit der Schnelligkeit der Bearbeitung (Top Box 77,2%). Die Kunden sind mit allen Teilbereichen zufriedener als in 2012. Am deutlichsten bei „ausreichender Informationsfluss“ : von 1,92 auf 1,81.

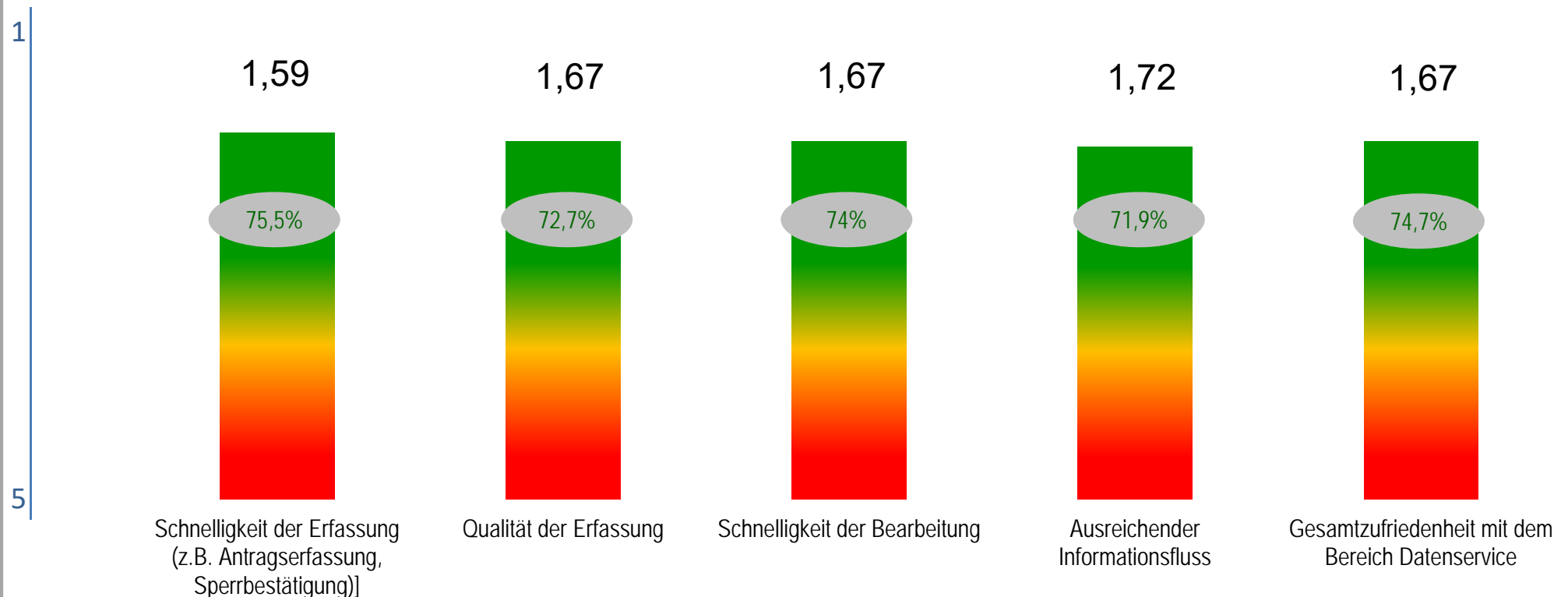
F7. Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität des Unternehmens PLUSCARD im Bereich Karteninhaber-Service (24/7)?



Zufriedenheit mit der Servicequalität im Datenservice/Service team

Der Informationsfluss wird 2017 das erste Mal bewertet und erzielt mit 1,72 eine gute Einstufung. Ansonsten haben sich alle Einstufungen verbessert, am deutlichsten bei der Schnelligkeit der Erfassung (von 1,78 auf 1,59).

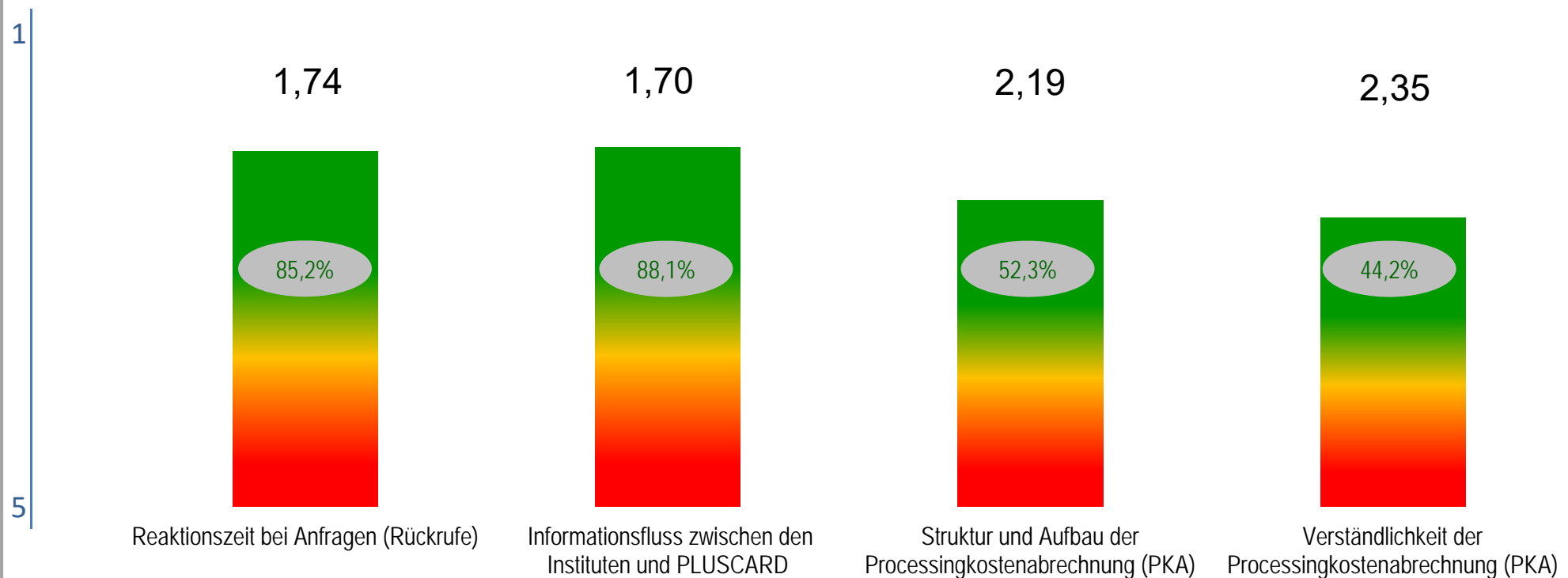
F8. Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität des Unternehmens PLUSCARD im Bereich Datenservice/Service team?



Zufriedenheit mit der Servicequalität generell

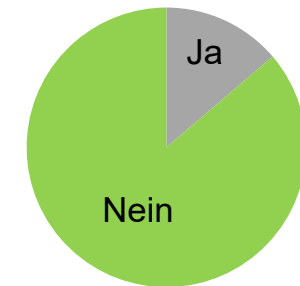
Mit Struktur und Aufbau der PKA sind lediglich die Hälfte der Institute zufrieden (Top Box), bei der Verständlichkeit der PKA sind es sogar deutlich weniger als die Hälfte. Aber auch hier kann eine Verbesserung von 2,5 auf 2,35 im Mittelwert festgestellt werden.

F9. Wie zufrieden sind Sie mit der Servicequalität generell?

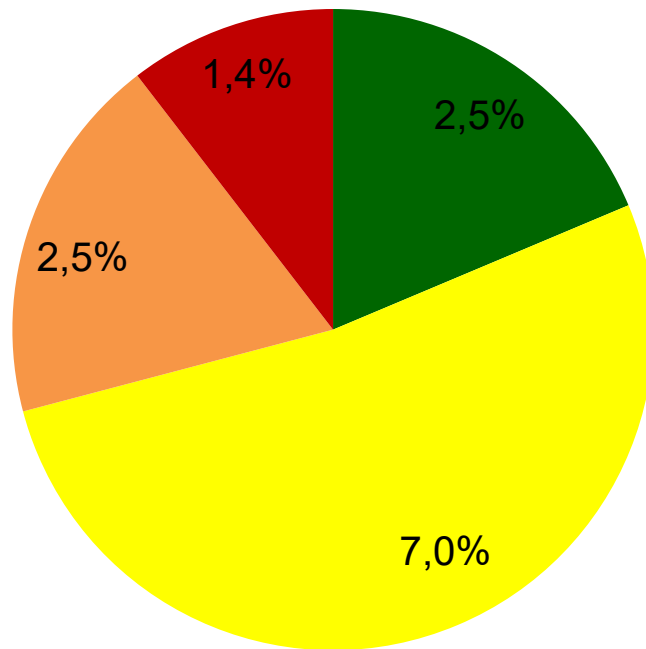


Zufriedenheit Beschwerdereaktion

13,7% der Befragten hatten einen Anlass zu Beschwerden, zeigten sich aber mit der Beschwerdebearbeitung überwiegend zufrieden.



F11. Wie zufrieden waren Sie mit der Reaktion von PLUSCARD auf Ihre Beschwerde(n)?



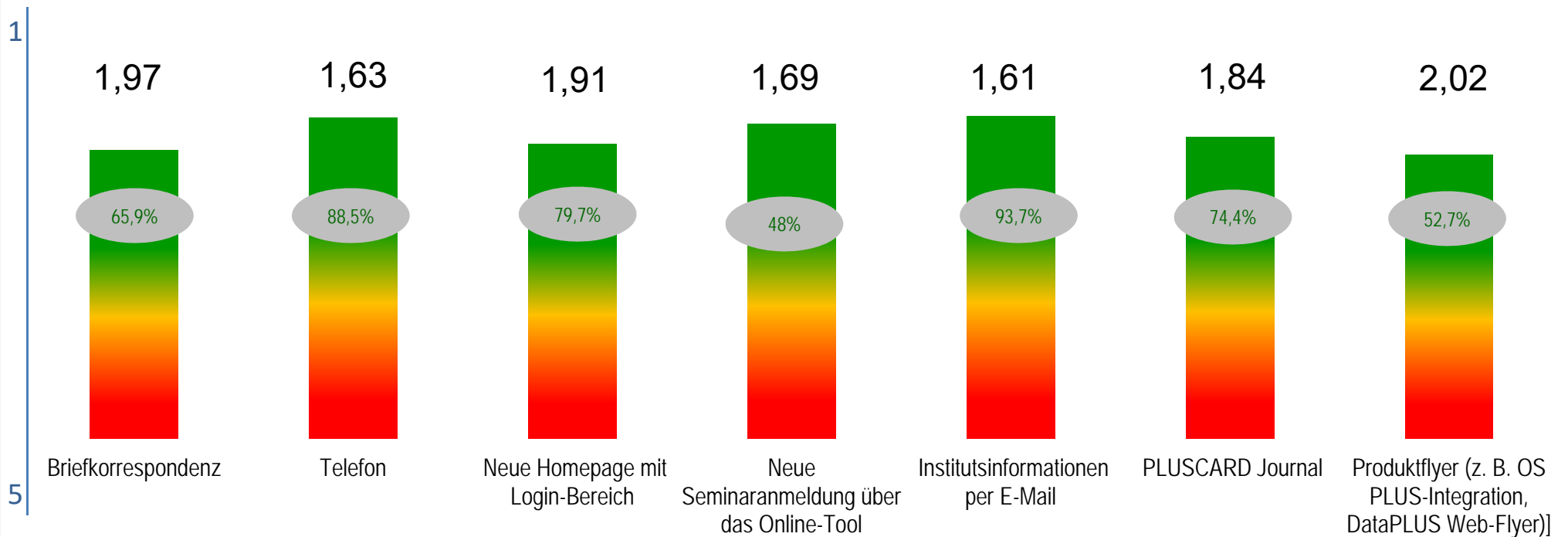
■ sehr zufrieden ■ zufrieden ■ teils/teils ■ unzufrieden

- gemeinsame Lösungsfindung mit Institutsbetreuer/ -Service 16%
- schnelle Fehlerbehebung/Lösung 16%
- gute Lösungsfindung 9%
- schnelle Rückmeldung 6%
- gute/umfassende Rückmeldung 3%
- Beschwerdebearbeitung zu lange 9%
- zu späte Rückmeldung / dauert zu lange / keine Rückmeldung 6%
- Kreditkarten wurden gelöscht, keine Info dazu erhalten 6%
- keine Lösungen / Prozesse werden nicht geändert 6%

Entwicklung Kommunikation

Die Entwicklung der Institutsinformationen per E-Mail wird am positivsten eingeschätzt, dicht gefolgt von der Kommunikation per Telefon. Wie auch schon 2012 wird die Kommunikation über Produktflyer etwas schwächer eingeschätzt.

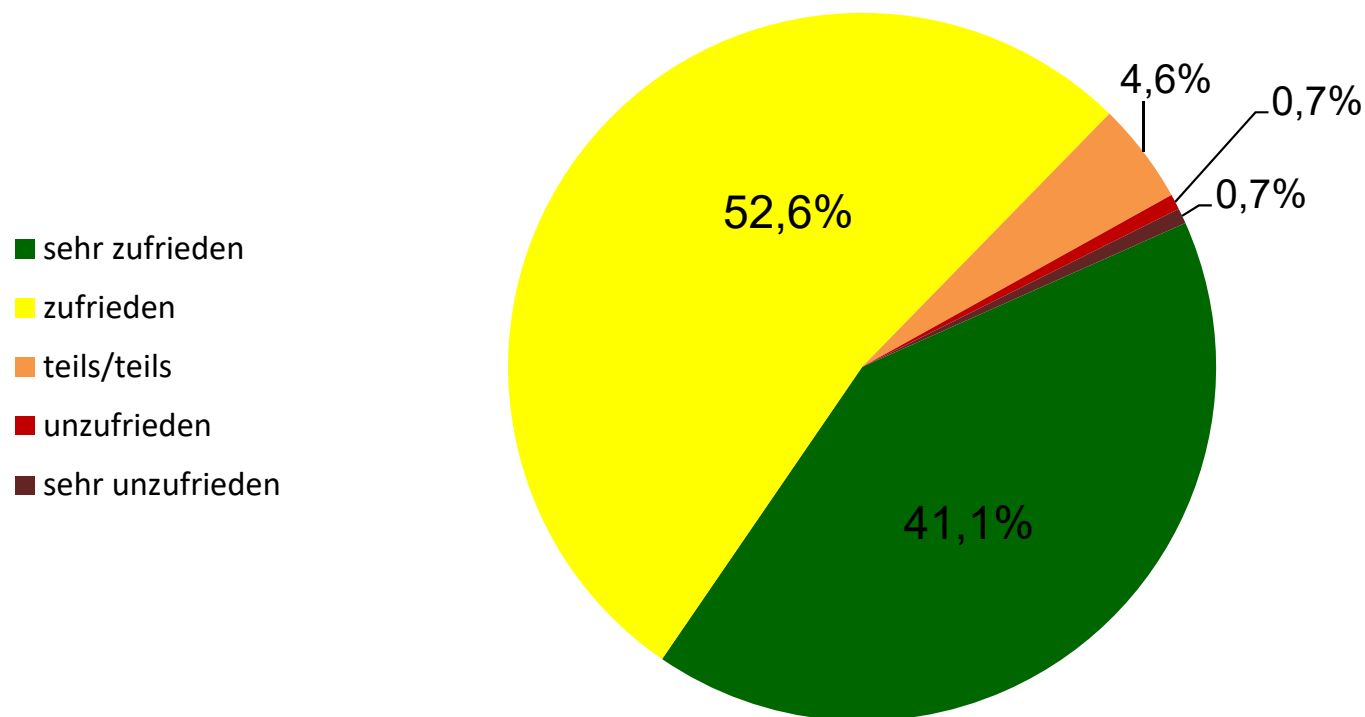
F12 Wie hat sich die Kommunikation von PLUSCARD mit Ihnen/Ihrem Institut im vergangenen Jahr entwickelt?



Zufriedenheit insgesamt

93,7% der Institute sind mit PLUSCARD sehr zufrieden bzw. zufrieden.

F13. Wie zufrieden sind Sie derzeit insgesamt mit PLUSCARD?

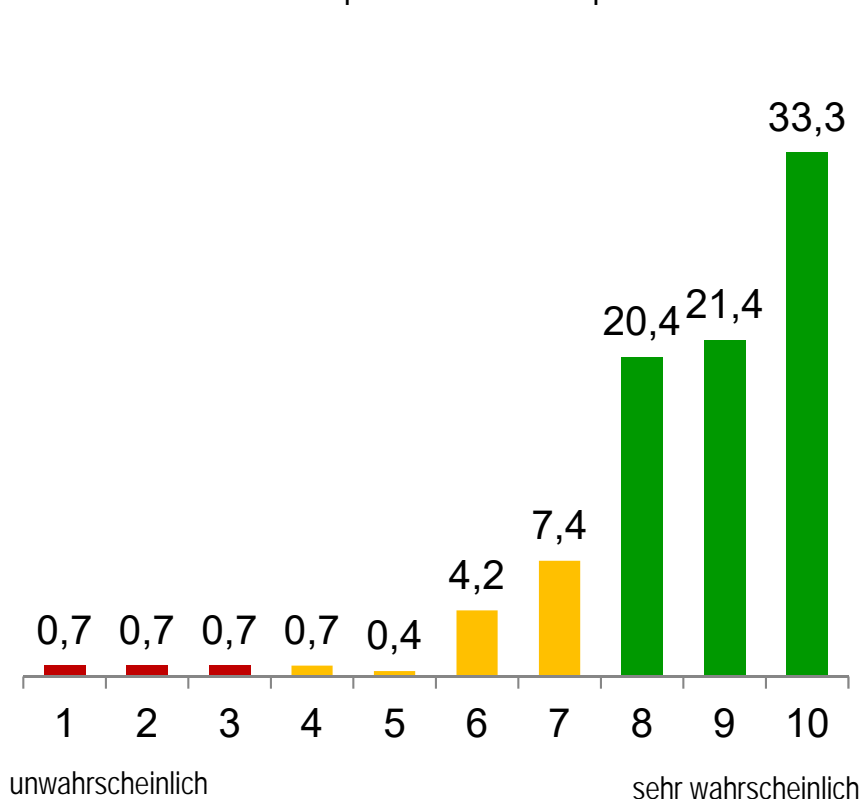


Weiterempfehlungsbereitschaft

Mehr als $\frac{3}{4}$ der Institute zeigen eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft. Als Gründe dafür werden die gute Zusammenarbeit / Erfahrungen und der kompetente Service angeführt.

Eine weniger hohe Empfehlungsbereitschaft wird mit Fehlern und verspäteten Rückmeldungen begründet.

F14. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie aufgrund Ihrer persönlichen Erfahrungen das Unternehmen PLUSCARD einem anderen Institut oder Geschäftspartner weiterempfehlen?

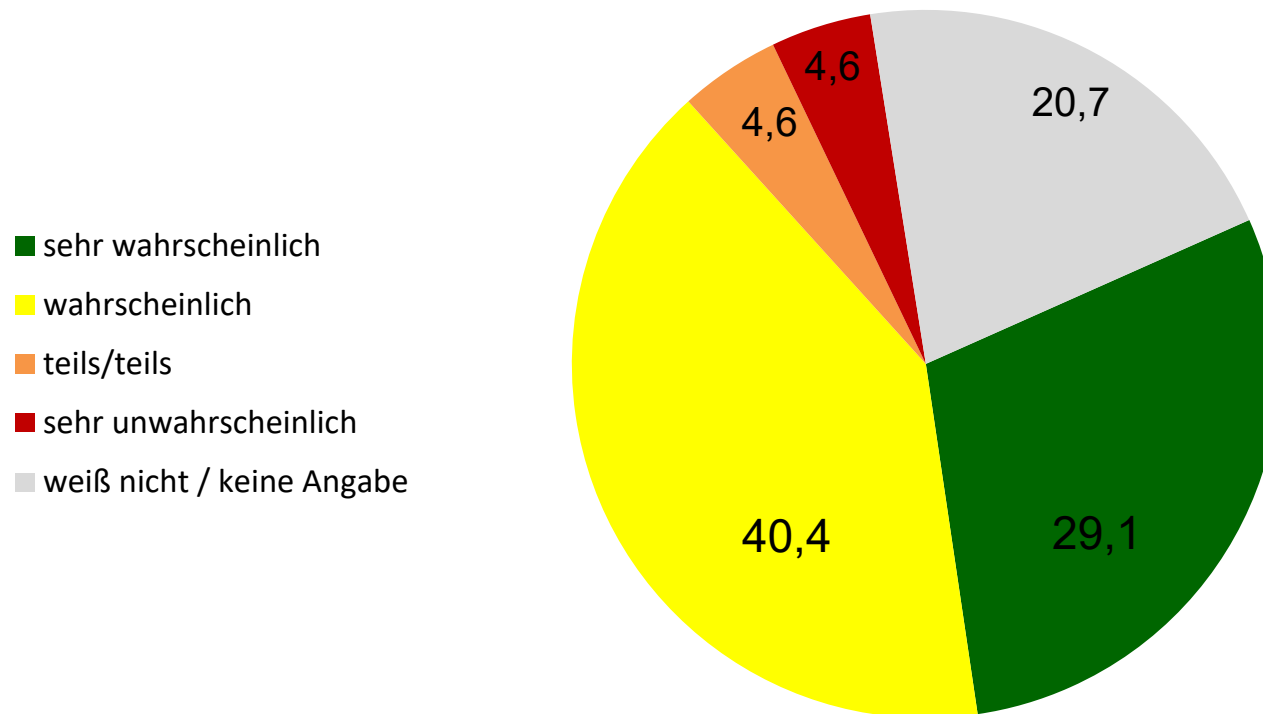


- gute Zusammenarbeit / gute Erfahrungen gemacht 29%
- kompetenter Service / Support 13%
- kompetente Mitarbeiter 9%
- freundliche Mitarbeiter 8%
- schnelle Hilfe 6%
- zuverlässig / man kann sich auf PLUSCARD verlassen / Vertrauen 6%
- es passieren zu viele Fehler 1%
- in den letzten Monaten zu viele Fehler passiert 1%
- zu späte / keine Rückmeldung 1%
- zu teuer / andere sind billiger / wird immer teurer 1%
- das Menschliche ist weg / Probleme verschiedener Art durch Wachstum 1%

Weitere Geschäftsfelder

Mehr als zwei Drittel können sich vorstellen, auch andere Geschäftsfelder von PLUSCARD in Anspruch zu nehmen.

F15. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Dienstleistungen von PLUSCARD auch bei anderen und neuen Geschäftsfeldern wieder in Anspruch nehmen würden?



Verbesserungspotential

Ca. 1/4 der Institute äußerte Verbesserungsvorschläge. Im Folgenden sind exemplarische Nennungen aufgelistet (wörtlich).

F16. In welchen Bereichen sollte PLUSCARD noch besser werden?

Informationsbereitstellung

- Verbesserter Informationsfluss
einfachere Abstimmungsmöglichkeit der HK-Konten (z.B.: über Liste mit einem errechneten Wert von Pluscard)
einfachere Monatsabstimmung
- Bitte verbessern Sie Ihre Kommunikation zwischen allen Partnern, die bei Produkteinführung und Fortführung /Nutzung mit der Sparkasse zu tun haben (FI, DSV, eigene Orga). Solange ein Rätselraten besteht, ob Daten aktuell oder nicht, mit anderen betroffenen besprochen oder nicht etc. sind, ist es schwierig für die Sparkasse Vertrauen zu fassen. Bitte schaffen Sie auch einmal bei den UpdatePlus Veranstaltungen die Möglichkeit, durch Workshops bestimmte Bereiche intensivieren zu können. Die PKA, unterschiedliche neue Produkte etc. könnten darin intensiver in kleinen Gruppen diskutiert werden.
- In der besseren und gemeinsamen Kommunikation von Kreditkarten-Prozessänderungen, die im OSPlus angebunden sind. Man hat manchmal das Gefühl, dass solche Prozessänderungen zwar mit der Finanz Informatik abgestimmt wurden, aber jeder kommuniziert seins. Ich würde mir sehr wünschen, wenn die Mitarbeiter der PLUSCARD die OSPlus-Prozesse auch inhaltlich kennen würden.
- Ich würde mir eine schnellere Kommunikation bei Reklamationen und Missbräuchen wünschen. Der Kunde bekommt teilweise Infos, wir als Sparkasse weniger. Kunde versteht es aber nicht und fragt wieder beim Berater nach, was im Brief steht. Berater kennt Info aber nicht. Vielleicht könnte über OSP Kundenkontakte hier künftig eine Info eingestellt werden, die dann jeder nachlesen kann.

Verbesserungspotential

Im Folgenden sind exemplarische Nennungen aufgelistet (wörtlich).

Schulung / OSPlus

- Neben der besseren Anbindung an OSPlus (Vordrucke beim Produktverkauf hinterlegen, einzelne Kartenprodukte unterschiedlich administrieren) wäre es wünschenswert, wenn im Institutsservice die Mitarbeiter erst nach einer Einarbeitungszeit im Institutsservice für die Betreuung der Institute zuständig wären. Leider können diese Mitarbeiter oft nicht weiterhelfen, mehrere Telefonate sind erforderlich. Ebenso wäre es wünschenswert, wenn dort auch mehr bankfachliches Wissen "gebündelt" würde, damit die speziellen Probleme richtig verstanden und gelöst werden können. Eine Schulung in OSPlus wäre wichtig. Gerne geben wir unserer Institutsbetreuerin die Möglichkeit, das Kreditkartengeschäft mal aus OSPlus- und Sparkassen-Sicht zu erfahren. Eine schnellere und bessere Anbindung der Produkte an OSPlus ist unbedingt erforderlich. Hier sollte den Sparkassen die gleichen Möglichkeiten wie bei anderen Produkten gegeben werden. Leider sind hier die Lösungen teilweise unbefriedigend. Die Betreuung bei der Einführung neuer Produkte ist super. Manche Informationen (z.B. hinsichtlich der Business Card und der Dummy-Firmennummer) sind schwer verständlich, hier wäre mehr Input besser gewesen. Allerdings der Lösungsvorschlag einen zweiten Kundensatz (Person) für die nicht eingetragenen Firmen anzulegen, entspricht nicht der Logik von OSPlus, daher auch hier wieder mein Wunsch, mehr Wissen bezüglich OSPlus beim Institutsservice. Dies soll keine Kritik sein, sondern einfach nur ein Impuls, damit die Zusammenarbeit noch besser und effektiver wird.
- Es wäre anzuregen, revolving credit im OSPlus abzubilden, Auszugserstellung für BusinessCard One über KAD
Unser Institut ist sehr zufrieden mit dem Processing der Kreditkarten und arbeitet gern und innovativ mit den Mitarbeitern von PLUSCARD. Es gibt für jedes Problem ein "offenes Ohr" und stets eine Lösung.
- Das Pluscard-Antragssystem über OSPlus könnte flexibler werden. Mehr Administrationsmöglichkeiten. (Preisgestaltung etc.)
- mehr und bessere Zusammenarbeit fachlich und technisch mit der FI, Pluscardmitarbeiter brauchen (mehr) OSPlus - Wissen bessere Einzelfallinformationen, unter der Berücksichtigung, dass in den Sparkassen i.d.R. keine Kreditkartenexperten sitzen regelmäßige (jährliche) Mandantengespräche (z.B. passt das Angebot noch? Gezielte Verbesserungsvorschläge, Soll-Ist-Abgleich,)

Verbesserungspotential

Ca. 1/4 der Institute äußerte Verbesserungsvorschläge. Im Folgenden sind exemplarische Nennungen aufgelistet (wörtlich).

PKA/Produktbeschreibungen

- Die Rechnungen sind aus unserer Sicht unübersichtlich und nur mit erheblichem Aufwand zu verstehen/nachzuvollziehen. Eine Lösung zur Darstellung haben wir leider nicht.
- "Die PKA ist unübersichtliches wäre von Vorteil wenn eine Art Beschreibung der PKA zur Verfügung gestellt wird mit Definitionen, was sich hinter den einzelnen Rechnungspositionen verbirgt. - Ich würde mir einen Leitfaden zu den Abfragemöglichkeiten über Data Plus Web wünschen."
- Für die PKA sollte es eine Art Glossar geben. Die Produktbeschreibungen könnten präziser sein und sollten regelmäßiger überarbeitet und veröffentlicht werden. Ggf. könnten vereinzelte Institute vor Veröffentlichung die neuen Versionen auf Verständlichkeit lesen - als Vorab-Feedback.
- Im Bereich der Kartenschäden sollte den Instituten mehr Transparenz ggü. herrschen! Das sind schließlich Zahlen, die uns etwas angehen und aus denen wir nur Konsequenzen ziehen können, wenn wir sie kennen!!!!
- Transparenz der Processingkostenabrechnung. Vermeidung einer zu hohen Fluktuation bei Führungskräften und sonstigen MitarbeiterInnen.
- Konkrete Anregungen können derzeit nicht genannt werden. Manchmal fällt es schwer, den Produktbeschreibungen zu folgen, was aber auch dem Thema geschuldet sein kann, um das ein oder andere zu verstehen. Wenig Rückinformation hinsichtlich Zahlungsreklamation, da dies direkt mit dem Kunden abgewickelt wird, der Kunde aber meist beim Institut seine Nachfragen stellt. Es fällt schwer, bei den Sicherheitsanfragen den Kunden 100%ig mitzuteilen, ob abzugleichende Umsätze (noch) gebucht werden oder nicht. Einfache Zur-Verfügung-Stellung von Abfragen hinsichtlich noch "schwebenden" Kreditkartenumsätzen.