

**Pressemitteilung vom 9. Mai 2008**



## **NATIONAL-BANK erhält Gütesiegel „sehr gut“ der ServiceRating**

**Die Servicequalität der NATIONAL-BANK ist sehr gut. Dieses Gütesiegel hat die renommierte Agentur ServiceRating der Bank verliehen. Das unabhängige Kölner Institut hat den Service der NATIONAL-BANK zum ersten Mal analysiert. Auf Anhieb gelang es der Bank, vier von fünf möglichen Kronen zu erhalten.**



Bewertet wurde der Kundenservice der Bank insgesamt. Das besondere Augenmerk lag auf den Bereichen Private Banking und Privatkunden. Die Gesamtnote „sehr gut“ setzt sich aus Einzelurteilen in drei Kategorien zusammen. Besonders hervorzuheben ist das Ergebnis im Servicemanagement. Es erreichte die Spitzennote „exzellent“. Für ihre Service- und Beratungsleistungen sowie für die Servicewirksamkeit erhielt die NATIONAL-BANK jeweils die Einzelnoten „sehr gut“.

„Das Gütesiegel sehen wir als Bestätigung für unsere kontinuierliche Serviceorientierung“, erklärt Dr. Thomas A. Lange, Sprecher des Vorstandes der NATIONAL-BANK. „Unsere Kunden können sicher sein, dass sie bei uns den bestmöglichen Service erhalten. Die Qualitätsführerschaft bleibt auch zukünftig unser Anspruch.“

„Außerordentliche Kundenorientierung“ bescheinigt das Rating-Institut der NATIONAL-BANK. Die NATIONAL-BANK begreift Kundenorientierung als Teil der Unternehmenskultur. Die Pflege langfristiger Kundenbeziehungen steht im Fokus. Wichtig für das hervorragende Servicemanagement sind zudem die exzellente Entwicklung und Qualifizierung des Personals. Besonderes Lob gab es daher für die hohe Fachkompetenz und Lösungsorientierung der Beraterinnen und Berater. Auch für die unbürokratische und unkomplizierte Behandlung von Anliegen gab es eine überdurchschnittliche Bewertung.

„Indikator für die als insgesamt sehr gut beurteilte Servicewirksamkeit sind auch die herausragenden Werte, die wir bei Weiterempfehlung durch unsere Kunden erhalten. Entsprechend hoch ist auch die Kundentreue“, so Lange. Die Zufriedenheit der Kunden mit den Produkten und Leistungen der Bank wurde in den Tests sogar mit der Note exzellent ausgezeichnet.

## Pressemitteilung vom 9. Mai 2008



Die ServiceRating GmbH vergibt ihr Gütesiegel nach eingehender Analyse mit unterschiedlichen Untersuchungsinstrumenten. Dazu zählen unter anderem verdeckte Beratungstests sowie Management-Audits. Das Siegel wird jeweils für ein Jahr verliehen und muss danach aktualisiert werden.

Qualitätsmerkmal	Bewertung
Servicemanagement	exzellent
Service- und Beratungsleistung	sehr gut
Servicewirksamkeit	sehr gut

Ihre Ansprechpartnerin: Monika Leardini-Wittig - Pressesprecherin

NATIONAL-BANK Aktiengesellschaft, Theaterplatz 8, 45127 Essen,  
Telefon: 0201 8115-612; Telefax: 0201 8115-535;  
E-Mail: [monika.lear dini-wittig@national-bank.de](mailto:monika.lear dini-wittig@national-bank.de)

### NATIONAL-BANK AG

Die NATIONAL-BANK ist eine der bundesweit führenden unabhängigen Regionalbanken für anspruchsvolle Firmen- und Privatkunden. Der Hauptsitz ist Essen. Das Institut betreut mit mehr als 800 Mitarbeitern über 100.000 Kunden an 23 Standorten in Nordrhein-Westfalen. Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2007 präsentierte die NATIONAL-BANK ein Rekordvertriebsergebnis. Das Geschäftsvolumen konnte erstmalig auf über 4 Mrd. Euro ausgeweitet werden.