

PRESSEINFORMATION

Servicequalität ausgezeichnet

TÜV SÜD zertifiziert Förderkreditbearbeitung der VR Kreditwerk AG

5 **TÜV SÜD hat die Servicequalität der Förderkreditbearbeitung der VR Kreditwerk AG zertifiziert. Der Kreditservicer bearbeitet seit 2007 das Förderkreditgeschäft der DZ BANK AG und bietet Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Volksbanken und Raiffeisenbanken ein umfangreiches Beratungs- und Schulungsangebot.**

10 **Schwäbisch Hall, 31.08.2009** Service unter der Lupe: Die TÜV SÜD Management Service GmbH hat den Bereich Processing Förderkredite der VR Kreditwerk AG mit dem Prüfzeichen „ServiceQualität“ ausgezeichnet. Die Experten des Prüfkonzerns bescheinigten den Förderkredit-Einheiten des Kreditwerks eine hohe Servicequalität und Kundenzufriedenheit. Das Siegel ist laut dem Prüfungsunternehmen solchen Unternehmen vorbehalten, deren „organisatorische Voraussetzungen und Service-orientierung auf bestmögliche Kundenbetreuung ausgerichtet sind.“

Kundenzufriedenheit bestätigt

20 Der Zertifizierung vorausgegangen war ein intensiver Prüfungsprozess inklusive einem aufwendigen Monitoring vor Ort an den Kreditwerk-Standorten Stuttgart, Hannover und Frankfurt. Zum Prüfungsprozess gehörten Interviews mit der DZ BANK AG wie auch mit ausgewählten Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie eine quantitative Kundenzufriedenheitsanalyse. Die Kundenbefragung ermittelte laut Prüfbericht eine „hohe Zufriedenheit mit den Angeboten und deren kundenorientierter Realisierung“ und bescheinigte eine „hohe Servicementalität der Mitarbeiter“. Besonders positiv fielen die Rückmeldungen der Kunden u.a. bei den Aspekten

25 „Freundlichkeit“ und „Engagement der Mitarbeiter“ sowie der „individuellen Betreuung“ aus. Ferner erreichte das Kreditwerk mit einer Netto-Empfeher-Quote (Index für die Weiterempfehlungs-Wahrscheinlichkeit) von 34 einen „hervorragenden Wert“.

Ausgezeichneter Kundenservice im Auftrag der DZ BANK

30 Das Kreditwerk ist seit Januar 2007 an vier Standorten für die Förderkreditbearbeitung im Auftrag der DZ BANK zuständig. Der Bereich Processing Förderkredite arbeitet mit allen wichtigen Refinanzierungsinstituten auf Bundes- und Landesebene zusammen. Neben der Bearbeitung der Neu- und Bestandskredite stehen Beratung und Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Volksbanken und

35 Raiffeisenbanken rund um dieses Geschäftsfeld im Mittelpunkt. Im Neugeschäft bearbeiteten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kreditwerk im Auftrag der DZ BANK im ersten Halbjahr 2009 über 31.700 Förderkredite mit einem Volumen von über 2 Milliarden Euro. Der Bestand stieg auf über 540.000 Kredite mit einem Volumen von rund 26 Milliarden Euro.

40 **Verlässliche Servicequalität**

„Wir haben im Kreditwerk ein beeindruckend homogenes Verständnis von Servicequalität erfahren, das über alle Hierarchiestufen des Förderkredit-Bereichs hinweg gelebt wird“, sagt Dr. Markus Nienhoff, Mitglied der Geschäftsleitung und Bereichsleiter Logistik & Business Development bei der TÜV SÜD Management

45 Service GmbH. „Auf diese Weise leisten die Mitarbeiter und Führungskräfte
gemeinsam einen wesentlichen Beitrag dazu, das komplexe und stellenweise kom-
plizierte Fördergeschäft für die Genossenschaftsbanken noch attraktiver zu machen,
ihnen administrative Tätigkeiten abzunehmen und sie in ihrer Beratung gegenüber
dem Endkunden optimal zu unterstützen.“

50 „Das TÜV SÜD-Siegel belegt schwarz auf weiß, dass der Bereich Processing För-
derkredite mit seinen Prozessen, seinen Mitarbeitern und der damit verbundenen
Servicekultur hervorragend aufgestellt ist“, sagt Dr. Hans-Jürgen Rublé, Vorstand
der VR Kreditwerk AG. „Die höchste Auszeichnung für uns ist jedoch die hohe
Zufriedenheit unserer Kunden, die durch die Befragungen bestätigt wurde.“

55

Informationen zur VR Kreditwerk AG

*Mit einem Portfolio von 8 Millionen Verträgen und rund 2.200 Mitarbeitern ist die
VR Kreditwerk AG, Schwäbisch Hall, gemeinsam mit ihren Tochterunternehmen, der
Kreditwerk Hypotheken-Management GmbH, Mannheim, und VR Kreditservice
GmbH, Hamburg, Marktführer in der industriellen Bearbeitung von Krediten und
60 Bausparprodukten. Anteilseigner des Kreditwerks sind die Bausparkasse
Schwäbisch Hall (60 Prozent) und die DZ BANK AG, Frankfurt/Main (40 Prozent).
Das Kreditwerk erbringt Serviceleistungen für die Bausparkasse Schwäbisch Hall,
die DZ BANK AG sowie für Volksbanken und Raiffeisenbanken und weitere Unter-
nehmen des genossenschaftlichen Finanzverbunds. Über die Kreditwerk
65 Hypotheken-Management GmbH bietet das Kreditwerk seine Dienstleistungen auch
außerhalb des genossenschaftlichen Finanzverbunds an.*

Pressekontakt:

VR Kreditwerk AG

70 Silke Kok
Überseering 32
22297 Hamburg
Telefon: 040 82222-3797
Telefax: 040 82222-1011
75 E-Mail: Silke.Kok@kreditwerk.de
www.kreditwerk.de