

Presse-Information

TÜV zertifiziert die Finanzbetreuung öffentlicher Kunden bei der WL BANK

Befragungsergebnisse attestieren der Pfandbriefbank hohe Zufriedenheit mit Produkten und Service

Münster, 16.03.2009 Die Finanzbetreuung öffentlicher Kunden durch die WL BANK trägt ab sofort ein besonderes Qualitätssiegel: Der TÜV Saarland hat den ganzheitlichen Betreuungsansatz der Pfandbriefbank aus Münster nach einem mehrwöchigen Audit offiziell zertifiziert. Auditor Franz Dernoschek überreichte das Zertifikat heute Dr. Thomas Sommer, Vorstand der WL BANK, sowie dem Leiter des Referats Öffentliche Kunden, Markus Krampe [s. Foto].

Die Urkunde bescheinigt der WL BANK, ihren kommunalen Kunden vom Erstkontakt bis zur Abwicklung herausragende Betreuungsqualität zu bieten. In seinen ergänzenden Hinweisen betonte der Prüfer besonders den stabilen und effizienten Prozess sowie die hohe Fachkompetenz und Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Das bestätigen auch die Ergebnisse einer anonymisierten Kundenbefragung, die das Kreditinstitut im Zuge der Zertifizierung im Januar 2009 bei einem repräsentativen Querschnitt ihrer öffentlichen Kunden durchgeführt hatte: Bei einer Rücklaufquote von 43 % sind weit über 90 % der Befragten mit der Leistungsqualität der WL BANK so zufrieden, dass sie das Haus weiterempfehlen würden. Das ist für die Beurteilung einer so komplexen Dienstleistung – anders als bei Erhebungen zu Produktqualitäten in der Industrie – ein überdurchschnittlich hoher Wert.

Presse-Information

Positiv bewerteten Kunden wie Prüfer vor allem das individualisierte Betreuungskonzept der WL BANK, die innerhalb der WGZ BANK-Gruppe als Kompetenzzentrum für Öffentliche Kunden tätig ist. „Statt pauschaler Standards erarbeiten wir für jede Kommune Einzelfalllösungen, denn so wenig es den Durchschnittskunden gibt, so wenig nutzen ihm auch normierte Produkte.“, erläutert Dr. Thomas Sommer den Betreuungsansatz der WL BANK im Geschäftsfeld Öffentliche Kunden.

Folgerichtig wurde im Bericht des TÜV-Auditors die besondere Berücksichtigung der „speziellen Erfordernisse und Möglichkeiten öffentlicher Auftraggeber, insbesondere die Vermeidung von Risiken, das zeitliche Management von Fälligkeiten sowie die Unterstützung von Entwicklungskonzepten“ durch die Bank hervorgehoben.

Für das TÜV-Siegel, das drei Jahre lang Gültigkeit hat und durch jährliche Überwachungsaudits zu bestätigen ist, hat sich die WL BANK freiwillig einer Prüfung des Betreuungskonzeptes sowie einer Prozess- und Dokumentenprüfung unterzogen. Auch die praktische Umsetzung des Konzepts im unmittelbaren Kundenkontakt (Kundengespräche, Software-Einsatz, Angebotskalkulation) wurde vor Ort getestet – und positiv bewertet.

Die guten Ergebnisse der Befragung und des TÜV-Audits werden mittels Kunden-Workshops laufend validiert. Nähere Informationen dazu und zum Leistungsspektrum der WL BANK für ihre öffentlichen Kunden bietet auch die Homepage der Bank auf www.wlbank.de.

(ca. 2.800 Zeichen)

Presse-Information

Fotounterzeile:

Freuten sich über die Zertifizierung durch den TÜV Saarland: Dr. Thomas Sommer, Vorstand der WL BANK, und Markus Krampe, Referatsleiter Öffentliche Kunden, WL BANK, sowie der verantwortliche Auditor vom TÜV Saarland, Franz Dernoschek.

(ca. 220 Zeichen)

Ihr Ansprechpartner (Medien):

André Krabbe
Tel. 0251 4905 – 211
Fax 0251 4905 – 116
E-Mail: andre.krabbe@wlbank.de

Weitere Fotos:

Fotos vom Vorstand der WL BANK finden Sie zum Download von unserer Homepage www.wlbank.de unter „Service: Marketing/Pressearbeit“.