

Pressemitteilung

Auszeichnung für die ING-DiBa: ING-DiBa Austria ist kundenfreundlichstes Unternehmen Österreichs

Die ING-DiBa Austria ist Gesamtsieger des Top Service Wettbewerbs 2017

Wien, 9. Juni 2017 – Die ING-DiBa Austria wurde beim Top Service Wettbewerb als kundenfreundlichstes Unternehmen Österreichs ausgezeichnet. Die ING-DiBa habe in beiden Dimensionen der Bewertung, dem Kundenerlebnis und dem Kundenservicemanagement, alle Unternehmen überstrahlt, so die Begründung der Jury.

Erfolgsrezept: Vom Kunden besessen

„Ich bin sehr stolz. Wir bemühen uns jeden Tag aufs Neue, Kunden nicht nur zufrieden zu stellen sondern aus zufriedenen Kunden Fans zu machen. Wir sind besessen vom Kunden und leben diesen Gedanken im gesamten Unternehmen“, so CEO Luc Truyens bei der Preisverleihung gestern Abend. Truyens nannte zwei Beispiele für die konsequente Kundenorientierung bei der ING-DiBa Austria: Das Management-Team verbringe regelmäßig einige Stunden im Call-Center um Telefonaten mit Kunden zuzuhören. Dadurch bekomme man direktes Feedback und wichtigen Input für die tägliche Arbeit. Und er als CEO bekomme gravierende Beschwerden von Kunden in sein E- Mail Postfach.

„Diese Auszeichnung bestätigt unseren Weg, den Kunden konsequent in den Fokus zu stellen. Wer hätte gedacht, dass eine Digital-Bank diese Auszeichnung erhält – ich freue mich sehr“, so Truyens abschließend.

Über den Top-Service Wettbewerb

Der Top Service Award Österreich ist der führende Award für Service- und Kundenorientierung. Der Wettbewerb findet seit sechs Jahren statt und ist als Maßstab für Servicequalität und Kundenorientierung mit Benchmarks aus 75.000 Kunden- und 900 Managementbefragungen anerkannt. Der Wettbewerb basiert auf dem wissenschaftlichen Fokus-Modell, das sowohl die Kunden- als auch die Unternehmenssicht widerspiegelt. Untersucht wird mittels Fragebögen für die Unternehmen sowie für Kunden. Ergänzt wird die Bewertung durch ein Experten-Audit vor Ort, bei dem die Prozesse überprüft und mit Benchmarks anderer Unternehmen verglichen werden. Veranstalter von Top Service Österreich ist das Beratungs- und Marktforschungsunternehmen emotion banking von Dr. Barbara Aigner und Dr. Christian Rauscher, das sich seit über 12 Jahren mit dem Thema Exzellenz in Kundenorientierung und Management beschäftigt.

Über die ING-DiBa Austria

Die ING-DiBa Austria gehört mit über 527.000 Privatkunden zu den größten Privatkundenbanken in Österreich. Sie verwaltet ein Geschäftsvolumen von insgesamt 8,5 Mrd. Euro (das Geschäftsvolumen setzt sich zusammen aus dem Bilanzvolumen des Retail-Kundenvermögens zuzüglich des Depotvolumens aus dem Wertpapierdienstleistungsgeschäft, den Retail-Kundenkrediten und des Wholesale Bankings – Stand 12/2016).

Geboten wird ein konzentriertes Portfolio an Online-Produkten aus den Bereichen

- Konto <https://www.ing-diba.at/girokonto>
- Sparen <https://www.ing-diba.at/sparen/direkt-sparen>
- Kredit <https://www.ing-diba.at/kredit/autokredit> und
- Fonds <https://www.ing-diba.at/depot>.

Die ING-DiBa treibt die Digitalisierung voran und führte die erste Kontoeröffnung ohne Medienbruch am österreichischen Markt ein. Weitere Eckpfeiler der Unternehmensstrategie sind Gebührenfairness und Transparenz.

Mit 220 Mitarbeitern am Standort Wien Galaxy Tower ist die ING-DiBa rund um die Uhr über Telefon, Post, Internet sowie via allen mobilen Devices erreichbar. Zudem ermöglicht ein Servicepoint in der Wiener Innenstadt den direkten und persönlichen Kontakt.

Im Bereich Wholesale Banking serviziert ein erfahrenes Team die Firmenkunden, darunter österreichische Großunternehmen, die in den Top 300 Unternehmen Österreichs vertreten sind, sowie österreichische Niederlassungen internationaler Großkonzerne mit umfangreichen Finanzierungslösungen und Bankdienstleistungen aller Art.