

## Pressemeldung

### Kundenbeirat diskutiert aktuelle Fragestellungen

### Nachgefragt: RaboDirect will es (genau) wissen

- Mehr als 200.000 Kunden in Deutschland haben sich bisher für ein Konto bei der holländischen Online-Bank entschieden
- Customer Lab etabliert sich als feste Institution und ermöglicht Austausch & Diskussion
- Kunden schätzen vor allem den frischen und modernen Ansatz des Bankgeschäfts

FRANKFURT – 19. August 2013. Ein Jahr nach dem Deutschland-Start hat sich RaboDirect, die Direktbank der holländischen Rabobank Gruppe, fest auf dem hiesigen Sparmarkt etabliert. „RaboDirect in Deutschland ist eine Erfolgsgeschichte, bislang haben sich schon mehr als 200.000 deutsche Kunden für ein RaboTagesgeld- oder RaboFestgeld-Konto entschieden“, freut sich Klaus Vehns, General Manager von RaboDirect Deutschland. Neben den Produkten ist laut Vehns das Auftreten der Bank in der Kundenkommunikation für den Erfolg ausschlaggebend: „Unser Ziel war es, das Selbstverständnis der genossenschaftlich geprägten holländischen Rabobank auf den deutschen Markt zu bringen. Dazu gehört, dass wir klar und verständlich auf Augenhöhe mit den Kunden sprechen – und das kommt offensichtlich an“, erklärt Klaus Vehns. Grund genug für RaboDirect, einmal genauer bei ihren Kunden in Deutschland nachzufragen: Wie bewerten diese den Service der Bank, wo sehen sie noch Nachholbedarf und was wünschen sie sich für die Zukunft?

Hierfür richtete die Bank eine dauerhafte Institution ein, die den direkten Austausch auf Augenhöhe ermöglichen soll: Das Customer Lab – ein Kundenbeirat bestehend aus aktuell rund 30 Kunden – kommt in regelmäßigen Abständen zusammen, thematisiert Fragen sowie Kritikpunkte und erarbeitet gemeinsam Optimierungsmöglichkeiten von Produkten und Leistungen. Kunden liefern somit entscheidende Impulse für die Entwicklung neuer Produkte.

Sicherheit und Transparenz stellen wesentliche Faktoren dar, wenn es um die Wahl der richtigen Bank geht. Hierbei kommt RaboDirect – so das Credo des Customer Labs – der ausgezeichnete Ruf der Rabobank Gruppe zugute, die laut dem Magazin Global Finance zu den sichersten nicht-staatlichen Banken weltweit zählt. Zudem schätzen deutsche Sparer den frischen und modernen Ansatz des Bankgeschäfts, der den Kunden vielfältige Möglichkeiten eröffnet, mit der Bank in Kontakt zu treten: Austausch auf Augenhöhe und das Gefühl, mit den Menschen hinter der Bank zu sprechen, so beschreibt David Vasicek, Mitglied des Customer Labs, die Kommunikation mit der Bank. Auf die Frage, was er gerne von General Manager Klaus Vehns wissen würde, antwortet Vasicek: „Grundsätzlich habe ich das Gefühl, dass ich Herrn Vehns jederzeit ansprechen könnte. Insofern würde ich ihm keine andere Frage stellen als jedem anderen Mitarbeiter auch.“

Nachholbedarf bestand vor allem in der Anfangszeit: Der große Kundenansturm nach Markteintritt stellte die Bank in der zeitnahen Abwicklung aller Anfragen vor große Herausforderungen. Längst hat sich die Bank aber auf die hohe Nachfrage eingestellt und die Kapazitäten ihres Service-Teams ausgebaut, sodass das Customer Lab zu einem durchaus positiven Fazit kommt. Die Mitglieder formulierten zahlreiche Wünsche für die Zukunft, die von einer App über einen Web-Chat bis hin zur Erweiterung des Produktportfolios der Bank reichen. Welche dieser Vorschläge umgesetzt werden, wird nun das Management der Bank entscheiden. „Ich bin gespannt, welchen Weg RaboDirect noch gehen wird.“, so das persönliche Fazit eines Customer Lab-Mitglieds.

## **Über RaboDirect Deutschland**

RaboDirect Deutschland gehört zur holländischen Rabobank Gruppe und hat ihren Sitz in Frankfurt. Die Online-Bank ist seit Juni 2012 in Deutschland aktiv. Im Firmenkundengeschäft operiert die Rabobank in Deutschland bereits seit 1984, als Spezialist für Finanzierungen im Agrar- und Nahrungsmittelsektor. Die Rabobank Gruppe ist der führende Finanzdienstleister der Niederlande. Gegründet wurde die Rabobank 1896 als landwirtschaftliche Genossenschaftsbank nach der Idee von Raiffeisen. Inzwischen ist die Bank in 47 Ländern mit über 10 Millionen Kunden und 60.000 Mitarbeitern vertreten und verfügt über Einlagen von rund 330 Milliarden Euro. Mehr Informationen im Internet unter [www.rabodirect.de](http://www.rabodirect.de) und unter [www.rabobank.com](http://www.rabobank.com)

## **Pressekontakt**

RaboDirect Deutschland  
Pressestelle  
Lisa Reuter  
c/o A&B One Kommunikationsagentur  
fax (01805) 22 32 85  
tel. (069) 920 10 168  
[pressestelle@rabodirect.de](mailto:pressestelle@rabodirect.de)