

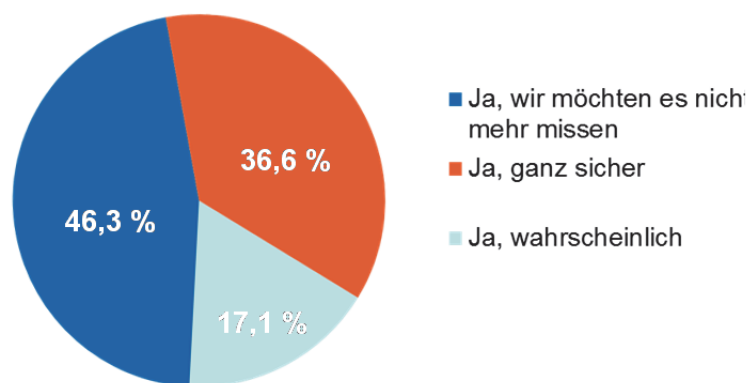
## ERGEBNISSE DER KUNDENUMFRAGE HERBST 2015

### Zufriedenheitsumfrage unter BauFi FastLane-Nutzern

Im Herbst 2015 haben wir unsere Kunden in einer anonymen Umfrage zu ihren Erfahrungen mit BauFi FastLane befragt. Die Rückmeldungen waren durchweg positiv. Als Fazit würden über 80 Prozent der Teilnehmer sich sofort wieder für BauFi FastLane entscheiden.\* Weitere Referenzaussagen unserer Kunden finden Sie unter [www.vrkreditservice.de/referenzen](http://www.vrkreditservice.de/referenzen).

Erwartungen an <u>Qualitätssteigerung</u>	bei <b>94,7 %</b> erfüllt/übertroffen
Erwartungen an <u>Durchlaufzeiten</u>	bei <b>89,5 %</b> erfüllt/übertroffen
Erwartungen an <u>Effizienzsteigerung</u>	bei <b>84,2 %</b> erfüllt/übertroffen
Erwartungen an <u>Produktivität</u>	bei <b>94,7 %</b> erfüllt/übertroffen
Erwartungen an <u>Kundenzufriedenheit</u>	bei <b>100 %</b> erfüllt/übertroffen

\* „Würden Sie sich wieder für BauFi FastLane entscheiden?“



### Erfolgsfaktoren BauFi FastLane

- ↑ Qualität
- ↓ Durchlaufzeiten
- ↑ Effizienz
- ↑ Produktivität
- ↑ Kundenzufriedenheit

### Zitate unserer Kunden:

„... im Privatbereich werden inzwischen fast 100 % des Neugeschäfts über BauFi FastLane genehmigt. Auch den Auszahlungs- und Terminprozess nutzen wir vollständig ... Ergebnis ist eine deutliche Reduzierung der Mitarbeiterkapazitäten...“

„...Gleichzeitig haben sich die Ergebnisse bei der internen und externen Prüfung verbessert.“

„Markt-Feedback: spürbar schnellere Abarbeitung der Anträge“

„erkennbare Qualitätsverbesserung bei internen Kontrollen“

„Wir sind in der Lage, hohe Antragszahlen zu bewältigen“

„keine Kunden-/Kundenberaterbeschwerden zu Bearbeitungszeiten“