

## Studie: Sparda-Banken in der Gunst der Kunden ganz oben

**<strong>Zum 22. Mal in Folge geben Verbraucher der Gruppe der Sparda-Banken Bestnoten in der Kundenzufriedenheit. Zu diesem Ergebnis kommt die heute veröffentlichte Studie Kundenmonitor 2014.</strong><br />**

**Zum 22. Mal in Folge geben Verbraucher der Gruppe der Sparda-Banken Bestnoten in der Kundenzufriedenheit. Zu diesem Ergebnis kommt die heute veröffentlichte Studie Kundenmonitor 2014.**

„Wir wollen unseren Kunden mehr bieten als nur die technische Erbringung von Bankdienstleistungen“, sagt Prof. Dr. Joachim Wuermeling, Vorstandsvorsitzender des Verbandes der Sparda-Banken e.V. „Deshalb freut es uns besonders, dass die Sparda-Banken die Rangliste der Kundenzufriedenheit ihrer Branche seit nunmehr 22 Jahren anführen – und das erneut mit großen Abstand zu den anderen untersuchten Banken und Sparkassen. Die Auszeichnung zeigt, dass unsere Kunden den Service in der Filiale vor Ort schätzen.“

„Erfolg wird von Menschen gemacht. Es sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unseren Sparda-Banken die Tag für Tag an unserem Erfolg und für die Zufriedenheit unserer Kunden arbeiten. Das Lob, das mit dieser Auszeichnung zum Ausdruck kommt, gilt in erster Linie ihnen“, so Wuermeling.

Die Ergebnisse des Kundenmonitor 2014 bestätigen die hohe Zufriedenheit der Sparda-Kunden. Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die Sparda-Banken in allen Kategorien nochmals verbessert. Mit deutlichem Abstand zu den Wettbewerbern und zum Branchendurchschnitt schneidet die Sparda-Gruppe und über alle Kategorien hinweg am besten ab: Mit einem Globalzufriedenheitswert von 1,82 liegt sie deutlich über dem Branchendurchschnitt von 2,19. Besonders gut ist das Preis-Leistungs-Verhältnis mit einem Wert von 1,75 – der Durchschnitt liegt hier bei 2,52. In den Kategorien Wiederwahlabsicht (1,33), Weiterempfehlungsabsicht (1,37) und Wettbewerbsvorteile (1,74) erhielten die Sparda-Banken ebenfalls die Bestnote.

Der Kundenmonitor Deutschland ist eine jährliche Erhebung des Forschungs- und Beratungsunternehmens ServiceBarometer AG. Von August 2013 bis August 2014 befragte das Unternehmen über 31.000 Verbraucher ab 16 Jahren nach ihrer Zufriedenheit mit Produkten und Dienstleistungen von Unternehmen in 26 Branchen und klassifizierte die Angaben von 1 bis 5, also von vollkommen zufrieden bis unzufrieden.

### **Kontakt:**

Isabelle Drexler  
Tel.: 069 / 79 20 94 - 40  
Fax: 069 / 79 20 94 - 11

Verband der Sparda-Banken e.V.  
Hamburger Allee 4  
60486 Frankfurt

### **Zur Sparda-Gruppe:**

Die Gruppe der Sparda-Banken besteht aus zwölf wirtschaftlich und rechtlich selbständigen

Sparda-Banken in Deutschland sowie mehreren Service-Gesellschaften wie der Sparda-Datenverarbeitung eG und der Sparda-Consult Gesellschaft für Projekt- und Innovationsmanagement mbH. Mit insgesamt über 3,4 Mio. Mitgliedern und rund vier Mio. Kunden gehören die Sparda-Banken zu den bedeutendsten Retailbanken in Deutschland. Die Sparda-Banken sind als genossenschaftliche Banken Mitglied im Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) und Teil der genossenschaftlichen FinanzGruppe.

