

Studie „Kundenmonitor Deutschland 2016“: Sparda-Kunden am zufriedensten mit ihrer Bank

Zum 24. Mal in Folge geben Verbraucher der Gruppe der Sparda-Banken Bestnoten bei der Kundenzufriedenheit und wählten sie damit erneut zur Filialbank Nummer eins in Deutschland. Zu diesem Ergebnis kommt die heute veröffentlichte Studie Kundenmonitor 2016.

„Es freut uns daher sehr, dass unsere Kunden und Mitglieder die persönliche Zuwendung, das gute Preis-Leistungs-Verhältnis sowie die einfachen Prozesse seit fast einem Viertel Jahrhundert besser bewerten als bei allen anderen Filialbanken“, sagt Joachim Wuermeling, Vorstandsvorsitzender des Verbands der Sparda-Banken. „Wir setzen auch in Zukunft auf die Bank als Selbsthilfeeinrichtung. In der digitalen Welt von Share Economy und Communities lässt sich die Idee der Genossenschaftsbank noch viel besser entfalten.“

Die Ergebnisse des Kundenmonitor 2016 bestätigen die hohe Zufriedenheit der Sparda-Kunden. Mit teils deutlichem Abstand zu den Wettbewerbern und zum Branchendurchschnitt schneidet die Sparda-Gruppe unter den Filialbanken am besten ab – und das über alle Kategorien hinweg: Mit einem Globalzufriedenheits-Wert von 1,94 liegt sie deutlich über dem Branchendurchschnitt von 2,19. Bei der Frage, ob die Sparda-Banken gegenüber anderen Instituten mehr Vorteile bieten, schnitten die Sparda-Banken mit einem Wert von 2,02 im Vergleich zu den anderen Banken besonders gut ab – der Durchschnitt liegt hier bei 2,69. In den Kategorien Preis-Leistungs-Verhältnis (1,87), Wiederwahlabsicht (1,38) und Weiterempfehlungsabsicht (1,62) erhielten die Sparda-Banken ebenfalls die Bestnote.

Der Kundenmonitor Deutschland ist eine jährliche Erhebung des Forschungs- und Beratungsunternehmens ServiceBarometer AG. Von November 2015 bis August 2016 befragte das Unternehmen über 30.000 Verbraucher ab 16 Jahren nach ihrer Zufriedenheit mit Produkten und Dienstleistungen von Unternehmen in 19 Branchen darunter auch Banken und Sparkassen (Filial- und Direktbanken). Die Studie klassifizierte die Angaben von 1 bis 5, also von vollkommen zufrieden bis unzufrieden.

Pressekontakt:

Isabelle Drexler
Telefon: 069 / 79 20 94 - 40
Fax: 069 / 79 20 94 - 11
E-Mail: isabelle.drexler@verband.sparda.de

Unternehmen

Verband der Sparda-Banken e.V.
Hamburger Allee 4
60486 Frankfurt am Main
Internet: www.sparda.de

Über Verband der Sparda-Banken e.V.

Der Verband der Sparda-Banken e.V. mit Sitz in Frankfurt am Main ist Prüfungsverband im Sinne des Genossenschaftsgesetzes. Als „Stabsstelle“ ist er außerdem das Sprachrohr der Gruppe nach außen. Er betreut die rechtlich und wirtschaftlich eigenständigen zwölf Sparda-Banken sowie die anderen Mitgliedsunternehmen in genossenschaftlichen, rechtlichen, steuerlichen, betriebswirtschaftlichen, organisatorischen und personellen Angelegenheiten.

Über die Gruppe der 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 3,6 Mio. Mitgliedern und rund 4,5 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.