

Studie: Sparda-Banken haben die zufriedensten Kunden

**Die Gruppe der Sparda-Banken hat zum 20. Mal in Folge die mit Abstand zufriedensten Kunden. Zu diesem Ergebnis kommt die heute veröffentlichte Studie Kundenmonitor 2012. „20 Jahre lang die mit Abstand höchsten Kundenzufriedenheitswerte zu erzielen, ist eine großartige Leistung, auf die wir bei aller Bescheidenheit auch stolz sind“ ...
**

06. September 2012 - **Die Gruppe der Sparda-Banken hat zum 20. Mal in Folge die mit Abstand zufriedensten Kunden. Zu diesem Ergebnis kommt die heute veröffentlichte Studie Kundenmonitor 2012.**

„20 Jahre lang die mit Abstand höchsten Kundenzufriedenheitswerte zu erzielen, ist eine großartige Leistung, auf die wir bei aller Bescheidenheit auch stolz sind“, sagt Prof. Dr. Joachim Wuermeling, Vorstandsvorsitzender des Verbandes der Sparda-Banken e.V. „Unsere Kunden honorieren damit, dass wir ihnen faire Konditionen bieten und nichts aufdrängen. Für uns steht stets eine partnerschaftliche Zusammenarbeit im Vordergrund. Da geht auch mal eine Beratung ohne Abschluss zu Ende, wenn wir feststellen, dass gerade jetzt nicht der richtige Zeitpunkt für eine individuelle Investition ist. Aber unsere Kunden kommen wieder. Der Kunde ist bei uns eben nicht nur König, sondern Mitglied und so gleichzeitig Mit-Eigentümer.“ Jährlich schenken den Sparda-Banken zusätzlich 100.000 neue Kunden ihr Vertrauen.

Mit einem Globalzufriedenheits-Wert von 1,86 liegen die Sparda-Banken in der Studie noch über dem Top-Niveau des Vorjahres (1,89) und erheblich besser als der Branchendurchschnitt von 2,23 (2011: 2,31). In der Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis erzielte die Sparda-Gruppe wie im Vorjahr mit 1,84 das mit deutlichem Abstand beste Resultat (Branchen-Durchschnitt: 2,58). In den Kategorien Wiederwahlabsicht (1,28), Weiterempfehlungsabsicht (1,47) und Wettbewerbsvorteile (1,68) erhielten die Sparda-Banken ebenfalls Bestnoten.

Der Kundenmonitor Deutschland ist eine jährliche Erhebung des Forschungs- und Beratungsunternehmens ServiceBarometer AG. 2012 befragte sie über 36.000 Verbraucher ab 16 Jahren nach ihrer Zufriedenheit mit Produkten und Dienstleistungen von Unternehmen in 28 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 12 wirtschaftlich und rechtlich selbständigen Sparda-Banken in Deutschland sowie mehreren Service-Gesellschaften wie der Sparda-Datenverarbeitung eG und der Sparda-Software GmbH. Mit insgesamt über 3,32 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).

