Kundenmonitor® Deutschland

Serviceprofil: Bausparkassen 2016

2,35

Branchenwert Globalzufriedenheit 2016

52 Prozent gegenüber Onlineverwaltung eines Bausparvertrages aufgeschlossen

Die Globalzufriedenheit der Branche Bausparkassen liegt mit einem Mittelwert von 2,35 im unteren Drittel der 2016 im Rahmen des Kundenmonitor Deutschland untersuchten Branchen. Im brancheninternen Vergleich von sechs ausgewiesenen Bausparkassen belegt Debeka mit einem Mittelwert von 2,06 den Spitzenplatz, gefolgt von Schwäbisch Hall mit einem Mittelwert von 2,17.

Bei den untersuchten Leistungsmerkmalen fällt die Zufriedenheit mit dem persönlichen Kontakt mit einem Mittelwert von 1,91 am höchsten aus. Der telefonische Kontakt (2,15), die Erledigung von E-Mail-Anfragen (2,20) sowie die Aufmachung und Nachvollziehbarkeit des Jahreskontoauszugs (2,31) liegen ebenfalls über dem Niveau der Globalzufriedenheit.

Branchensteckbrief

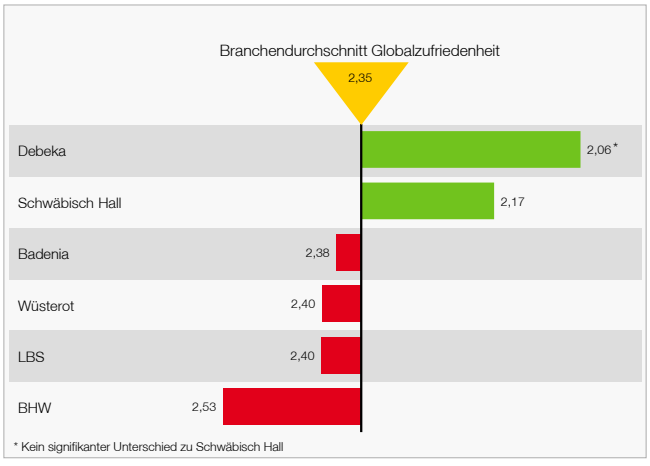
Geführte Interviews: 2.552

Erhebungsmethode:
Onlineinterviews (CAWI)

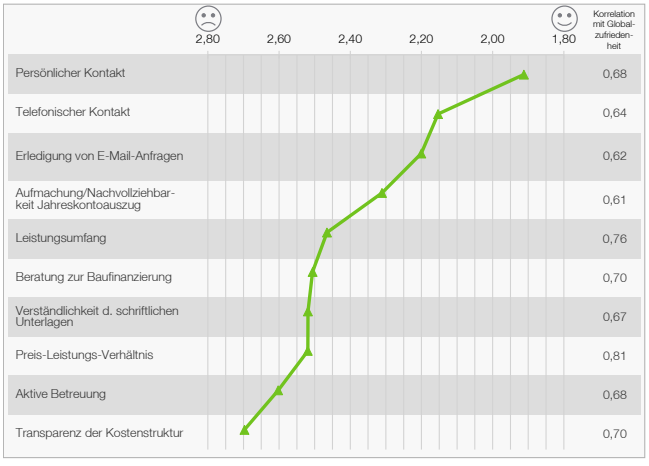
Basis der Stichprobe:
Befragte 16 - 69 Jahre
(nach Quotenvorgaben)

Erhebungszeitraum:
10.05.2016 bis 27.05.2016

Anbietervergleich der Globalzufriedenheit



Zufriedenheit mit Leistungsmerkmalen



Kundenmonitor® Deutschland

Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland

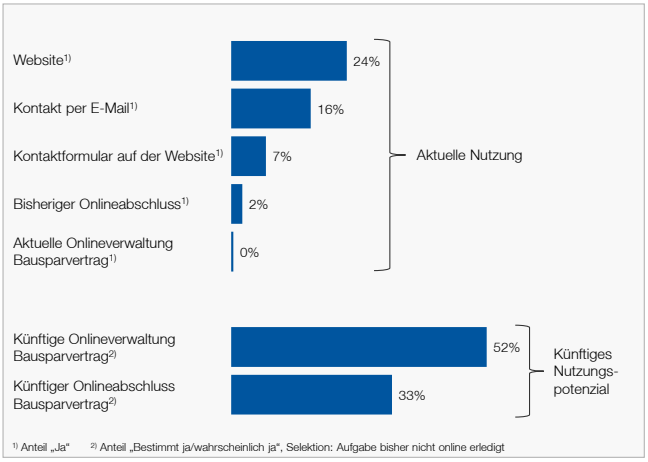
vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
= 1	= 2	= 3	= 4	= 5

Der Leistungsumfang (2,47), die Beratung zur Baufinanzierung (2,51), die Verständlichkeit der schriftlichen Unterlagen (2,52), das Preis-Leistungs-Verhältnis (2,52), die aktive Betreuung (2,60) sowie die Transparenz der Kostenstruktur (2,70) werden hingegen unterdurchschnittlich bewertet. Mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis, dem Leistungsumfang, der Beratung zur Baufinanzierung und der Transparenz der Kostenstruktur beurteilen die Bausparkunden somit die vier stärksten Treiber der Globalzufriedenheit vergleichsweise kritisch.

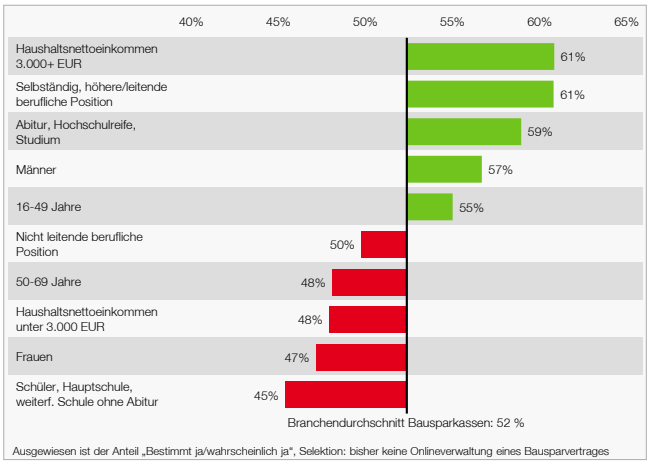
Aktuell nutzen 32 Prozent der Kunden mindestens einen digitalen Service ihrer Bausparkasse. An erster Stelle rangiert dabei die Website, die 24 Prozent innerhalb der letzten zwölf Monate besucht haben. 16 Prozent haben ihre Bausparkasse im gleichen Zeitraum per E-Mail kontaktiert, sieben Prozent über ein Kontaktformular auf der Website. Onlineabschlüsse von Produkten (2 Prozent) sowie die Onlineverwaltung eines bestehenden Bausparvertrages (0,4 Prozent) sind bisher hingegen kaum verbreitet. Für die Zukunft können sich 52 Prozent der bisherigen Nichtnutzer die Onlineverwaltung eines bestehenden Bausparvertrages vorstellen. 33 Prozent der Kunden zeigen sich gegenüber dem künftigen Onlineabschluss eines Bausparvertrages aufgeschlossen.

Das Nutzungspotenzial für die künftige Onlineverwaltung ist bei Kunden mit einem monatlichen Haushaltsnettoeinkommen von mindestens 3.000 Euro sowie bei Selbstständigen bzw. in leitender Position Tätigen mit jeweils 61 Prozent am höchsten. Bei Kunden mit höherer Schulbildung (mindestens Abitur), bei Männern sowie in der Altersgruppe 16 bis 49 Jahre ist das Interesse an einer künftigen Onlineverwaltung ebenfalls überdurchschnittlich ausgeprägt.

Digitale Services: Nutzung und Potenzial



Künftige Onlineverwaltung nach ausgewählten Zielgruppen



Herausgeber des Kundenmonitor Deutschland: ServiceBarometer AG

Weitere Ergebnisse unter www.kundenmonitor.de
frank.dornach@servicebarometer.de
Telefon: (089) 89 66 69 22