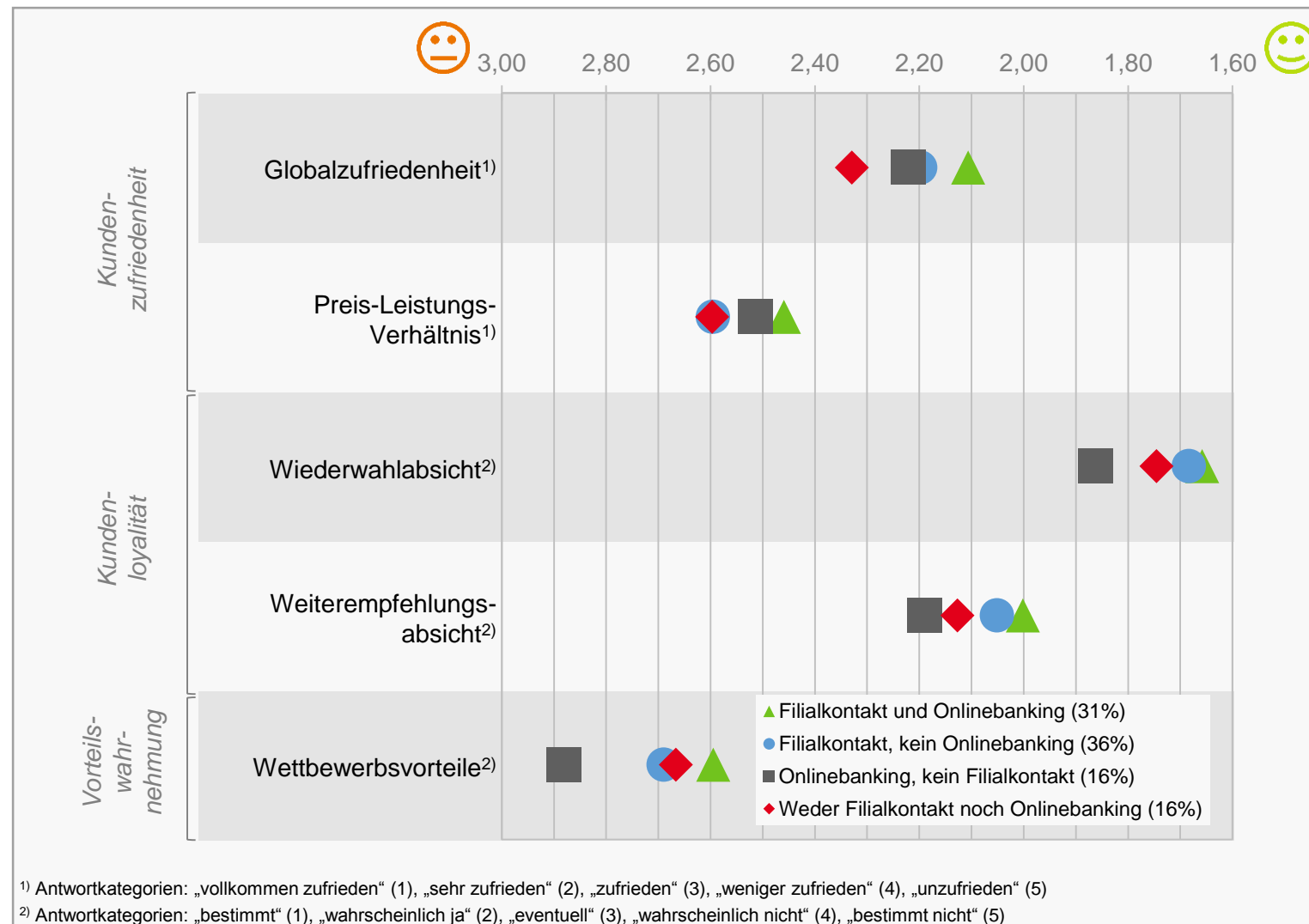


# Filialbanken: Höchste Zufriedenheit und Loyalität bei Filialkontakt und Onlinebanking, geringste Loyalität und Vorteilswahrnehmung bei Onlinebanking ohne Filialkontakt



Fragestellungen:  
 „Wie häufig haben Sie in den letzten zwölf Monaten von sich aus Kontakt zu Ihrer Bank oder Sparkasse aufgenommen?“ / Welche der folgenden Leistungen Ihres Instituts nutzen Sie?“ / „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen dieser Bank oder Sparkasse insgesamt?“ / „Wenn Sie den insgesamt gebotenen Leistungen den Preis gegenüberstellen, wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis dieser Bank oder Sparkasse?“ / „Würden Sie auf Grund Ihrer Erfahrung wieder diese Bank oder Sparkasse wählen?“ / „Werden Sie diese Bank oder Sparkasse an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen?“ / „Glauben Sie, dass Ihnen diese Bank oder Sparkasse mehr Vorteile bietet als andere Anbieter, die für Sie in Frage kommen?“

Quelle:  
 Kundenmonitor Deutschland 2016,  
 Branche Banken und Sparkassen  
 Basis: 4.428 Befragte (CATI)