

Serviceprofil: Banken und Sparkassen 2013

2,21



Branchenwert Globalzufriedenheit 2013

Banken und Sparkassen: Erneut höhere Zufriedenheit mit der Hauptbankverbindung

Die Globalzufriedenheit mit der Hauptbankverbindung steigt im Branchendurchschnitt erneut leicht an und erreicht aktuell einen Mittelwert von 2,21 (+1 Basispunkt gegenüber 2012). Insbesondere die Sparkassen (+5 Basispunkte), die Postbank (+3 Basispunkte) sowie die Direktbanken (+3 Basispunkte) steigern sich in der Kundenbeurteilung. Zugleich nimmt allerdings die Zufriedenheit mit den

weiteren Großbanken ab (-8 Basispunkte). Trotz sinkender Globalzufriedenheit sichern sich die genossenschaftlichen Sparda-Banken mit einem Mittelwert von 1,93 erneut den Spitzenplatz unter acht ausgewiesenen Filialbanken. Filialbanken können bei ihren Kunden vor allem mit der persönlichen Beratung und Betreuung in der Filiale punkten: Nicht nur die Filiale insgesamt, sondern auch die fachliche Beratung, das Eingehen

Branchensteckbrief

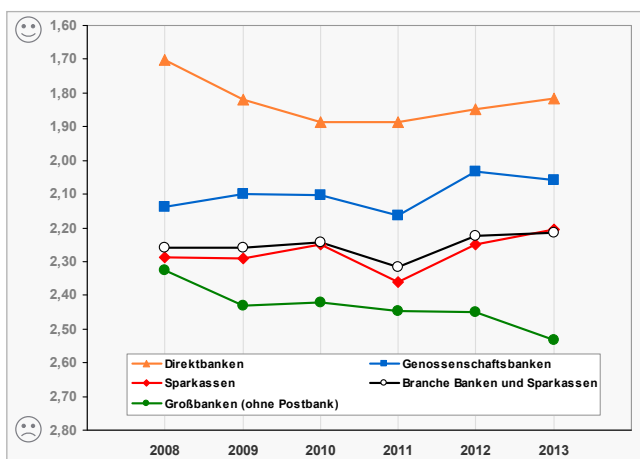
Geführte Interviews: 4.996

Erhebungsmethode:
Telefonische Interviews (CATI)

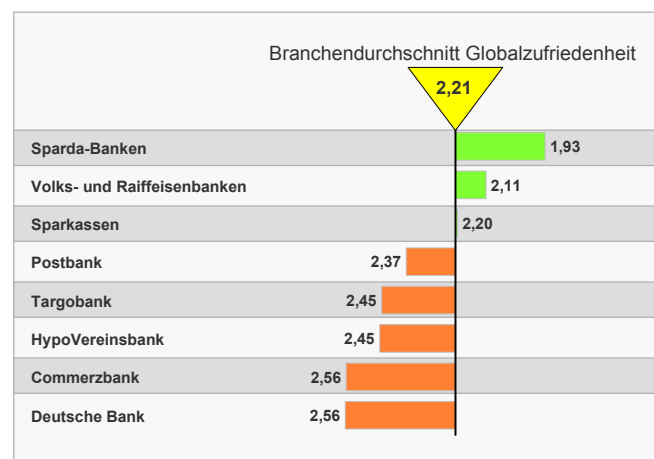
Grundgesamtheit:
Bevölkerung ab 16 Jahre

Erhebungszeitraum:
20.08.2012 bis 23.08.2013

Globalzufriedenheit im Zeitverlauf

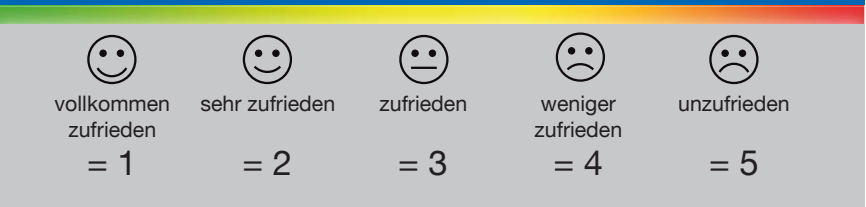


Anbietervergleich der Globalzufriedenheit

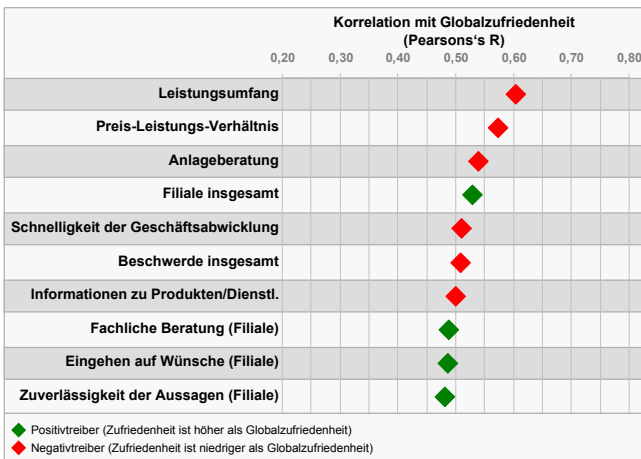


Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland



Top-(Un-)Zufriedenheitstreiber: Bei Filialbanken ...

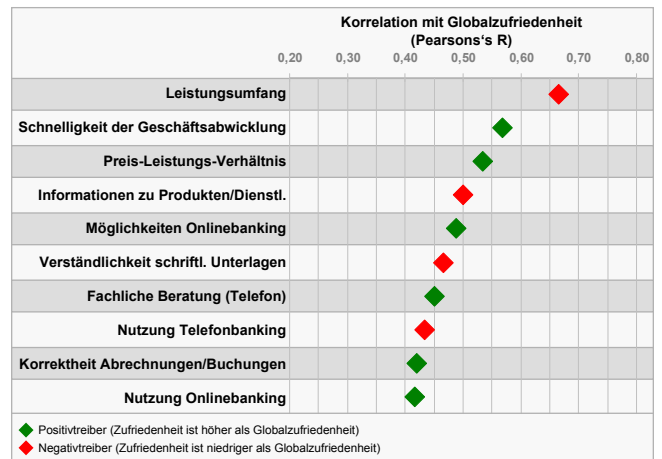


auf Kundenwünsche sowie die Zuverlässigkeit der Aussagen der Mitarbeiter zählen zu den Leistungsmerkmalen mit der höchsten Bedeutung für die Globalzufriedenheit. Zudem liegt die Zufriedenheit mit den genannten Filialmerkmalen über dem Niveau der Globalzufriedenheit mit der hauptsächlich genutzten Bank oder Sparkasse.

Im Durchschnitt der Filialbanken besuchen 66 Prozent der Kunden eine Filiale. Gegenüber Kunden, die ihre Bankgeschäfte auf anderen Wegen abwickeln, zeichnen sie sich durch eine höhere Globalzufriedenheit und durch eine stärkere Kundenbindung aus. Zudem sind sie in stärkerem Maße von der Vorteilhaftigkeit ihres Kreditinstituts im Vergleich zu anderen Anbietern überzeugt. Bei der Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis bestehen hingegen kaum Unterschiede zwischen Filialnutzern und Nichtnutzern.

Direktbanken überzeugen ihre Kunden in erster Linie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis und klar definierten Prozessen: Unter den zentralen Treibern der Globalzufriedenheit stehen das Preis-Leistungs-Verhältnis, das Onlinebanking, die Korrekt-

... und bei Direktbanken



heit von Abrechnungen und Buchungen, die Schnelligkeit der Geschäftsabwicklung und die fachliche Beratung am Telefon hervor.

Höhere Globalzufriedenheit, Kundenbindung und Vorteilswahrnehmung bei Filialkontakt

