

PRESSEINFORMATION

Studie „Kundenmonitor Deutschland 2017“:

Sparda-Banken haben seit 25 Jahren die zufriedensten Kunden

Frankfurt am Main, 14. September 2017 – Die Kunden der Sparda-Banken sind am zufriedensten mit ihrer Bank im Vergleich zu Kunden anderer Filialbanken und das seit 25 Jahren. Zu diesem Ergebnis kommt die heute veröffentlichte Studie Kundenmonitor 2017.

„Die Sparda-Banken sind sehr stolz darauf, die Rangliste der Kundenzufriedenheit seit nunmehr 25 Jahren anzuführen“, sagt Florian Rentsch, Vorstandsvorsitzender des Verbands der Sparda-Banken. „Drei von vier unserer Kunden sind laut Kundenmonitor überzeugt von unseren Leistungen. Wenn man bedenkt, wie stark das Ansehen der Finanzbranche im Zuge der Finanzkrise gelitten hat, ist das ein unglaubliches Vertrauensvotum. Zugleich bestätigt das Ergebnis den Wert einer Genossenschaftsbank in der heutigen Zeit. Die ursprüngliche Idee einer Gemeinschaft, die sich selbst mit einfachen und fairen Produkten sowie persönlicher Zuwendung hilft, leben die Sparda-Banken Tag für Tag.“

Die Ergebnisse im Einzelnen

Die Ergebnisse des Kundenmonitors 2017 zeigen, dass die Kunden der Sparda-Banken auch in diesem Jahr mit ihrer Bank insgesamt sehr zufrieden sind. Die Gruppe lag nicht nur in allen Kategorien ein gutes Stück über dem Branchendurchschnitt, sondern erhielt unter den Filialbanken überall die Bestnote.

Bei der Frage, wie zufrieden die Kunden mit den Leistungen ihrer Bank insgesamt sind, erhielten die Sparda-Banken unter den Filialbanken das beste Ergebnis. Mit der Note 1,87 liegt die Gruppe deutlich über dem Branchendurchschnitt von 2,33. In der Kategorie „Wettbewerbsvorteile“ schnitten die Sparda-Banken besonders gut ab. Hier war mit der Bewertung von 2,02 der Abstand zum Branchendurchschnitt (2,84) und den anderen Anbietern am größten. Beim Preis-Leistungsverhältnis (1,88) und der Weiterempfehlungsabsicht (1,72) konnten die Sparda-Banken ebenfalls im Branchendurchschnitt und gegenüber ihren Wettbewerbern punkten.

Über die Studie

Der Kundenmonitor Deutschland ist eine jährliche Erhebung des Forschungs- und Beratungsunternehmens ServiceBarometer AG. Vom 8. bis 24. Juni 2017 befragte das Unternehmen über 4.400 Kunden von Banken und Sparkassen (Filial- und Direktbanken). Die Studie klassifizierte die Angaben von 1 bis 5, also von vollkommen zufrieden, sehr zufrieden, zufrieden, weniger zufrieden bis unzufrieden.

PRESSEINFORMATION

Über den Verband der Sparda-Banken:

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 3,63 Mio. Mitgliedern und mehr als 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) und Teil der Genossenschaftlichen FinanzGruppe.