

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung Filialbanken

Viele Kunden nicht überzeugt – Beliebteste Filialbank ist HypoVereinsbank, vor Deutsche Bank und Haspa

Hamburg, 27.06.2012 (ots) – Fast jeder zweite Kunde hat sich schon einmal über seine Filialbank geärgert, so das Ergebnis einer aktuellen Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität mit 2.770 Teilnehmern. Die Hauptgründe waren dabei schlechte Konditionen, unfreundliche Mitarbeiter und mangelnde Kompetenz.

Nur 59 Prozent der Teilnehmer waren mit ihrer Filialbank insgesamt zufrieden. Die größten Defizite offenbarte die Branche beim Preis-Leistungs-Verhältnis. Mehr als jeder zweite Befragte zeigte sich damit nicht zufrieden. Die schlechteste Wertung erreichte die Branche für die Höhe der Guthabenzinsen, lediglich 27 Prozent waren damit zufrieden. Auch die Gebühren, Kreditzinsen und Orderkosten erhielten geringe Zustimmung seitens der Kunden.

Mit dem Service der Filialbank waren rund 71 Prozent der Befragten insgesamt zufrieden. Die Institute punkteten aus Kundensicht insbesondere mit verständlichen und vollständigen Informationen während der Beratung per E-Mail oder am Telefon. Obwohl die Beratung vor Ort positiv bewertet wurde, zeigte sich Verbesserungspotenzial in Bezug auf die Diskretion bei der Beratung und die Erreichbarkeit der Filialen. „Aufgrund des überzeugenden Service sind Kunden ihrer Filialbank aber überwiegend treu“, erklärt Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Beliebteste Filialbank wurde HypoVereinsbank, fast 77 Prozent der Kunden waren hier zufrieden. Das Institut erreichte das beste Serviceergebnis und punktete bei den Befragten besonders bei der persönlichen Beratung in der Filiale und am Telefon. Deutsche Bank erzielte Rang zwei. Die Kundenzufriedenheit in den Bereichen Beratung vor Ort und Filialgestaltung war hier am höchsten. Hamburger Sparkasse (Haspa) belegte den dritten Rang. Die Kunden zeigten sich vor allem mit dem Internetauftritt und der Reaktion auf E-Mail-Anfragen zufrieden.

Die Kundebefragung „Beliebteste Filialbank 2012“ fand vom 1. Februar bis 21. Mai 2012 statt. Es wurden insgesamt 2.770 Personen im Rahmen eines Online-Panels zu der Filialbank befragt, bei der sie in den letzten zwölf Monaten am häufigsten Leistungen in Anspruch genommen haben. Im Mittelpunkt der Befragung standen unter anderem die Kundenmeinungen zur Beratung vor Ort, am Telefon und per E-Mail. Neben dem Preis-Leistungs-Verhältnis der Angebote wurden auch das Beschwerdemanagement sowie die Weiterempfehlungsbereitschaft ermittelt. 13 regionale und überregionale Filialbanken mit mindestens 100 Kundenbewertungen wurden berücksichtigt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 91
info@disq.de, www.disq.de

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de