

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Beliebteste Mittelstandsbank 2012

Mittelständler mit Beratungen zufrieden, aber Defizite bei Lösungsvorschlägen – Volksbanken im Gesamtranking vorn

Hamburg, 23.05.2012 (ots) – Der Mittelstand gilt als Motor für Wachstum und Beschäftigung in Deutschland. Ein wesentlicher Schlüsselfaktor für den Unternehmenserfolg ist eine stabile Beziehung mit der Hausbank. Entscheidend bei der Wahl einer Mittelstandsbank sind positive Erfahrungswerte, aber auch gute Konditionen und die Gewährung von Darlehen. So das Ergebnis der aktuellen Kundenbefragung vom Deutschen Institut für Service-Qualität exklusiv für Focus Money. 300 Mittelständler beurteilten zehn Banken und Sparkassen.

Insgesamt waren fast 92 Prozent der befragten Mittelständler mit ihrer Geschäftsbank zufrieden. Insbesondere die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter erhielten hohe Bewertungen. Die hohe Zufriedenheit machte sich auch bei der Weiterempfehlungsbereitschaft bemerkbar, die bei sechs der zehn Banken positiv ausfiel. Defizite zeigten sich bei den Lösungsvorschlägen der Berater vor Ort. „Jeder zehnte Teilnehmer gab an, dass die Empfehlung des Beraters nicht mit seinen Wünschen übereinstimmte“, unterstreicht Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Verbesserungspotentiale offenbarten sich bei der Erreichbarkeit der Banken. Für circa ein Zehntel der Befragten war es nicht einfach einen telefonischen Ansprechpartner zu erreichen. „Rund jeder sechste Mittelständler gab an, nicht rechtzeitig eine Antwort auf seine E-Mail bekommen zu haben“, so Hamer. Auch die Bewertungen des Produktportfolios fielen bei rund 24 Prozent der Teilnehmer negativ aus, bei den Konditionen belief sich der Anteil der unzufriedenen Kunden sogar auf 30 Prozent.

Als beliebteste Mittelstandsbank ging Frankfurter Volksbank aus der Befragung hervor. Das Kreditinstitut erzielte die besten Bewertungen in den Bereichen Konditionen, Beratungsunterlagen, Filialgestaltung und Internetauftritt. Der Zweitplatzierte Mainzer Volksbank überzeugte vor allem mit den persönlichen Beratungen und seinem Produktportfolio. Berliner Volksbank landete insgesamt auf dem dritten Rang. Dann folgte Deutsche Bank und ist somit die beste überregionale Geschäftsbank. Die höchste Kundenzufriedenheit für Beratungen am Telefon und per E-Mail gab es bei Sparkasse Köln/Bonn. HypoVereinsbank belegte den ersten Platz bei der Zufriedenheit mit dem Online-Banking.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität beauftragte Krämer Marktforschung mit der Durchführung der Telefon-Umfrage zur Zufriedenheit von Mittelständlern mit ihren Banken. Im Zeitraum von Dezember 2011 bis Februar 2012 wurden insgesamt 300 Finanzentscheider in mittelständischen Unternehmen befragt. Vier überregionale Banken sowie die jeweils drei größten Sparkassen und Volksbanken wurden analysiert. Im Mittelpunkt der Erhebung standen die Kundenmeinungen zur Beratungs- und Servicequalität. Neben dem Produktportfolio wurde auch das Beschwerdemanagement der Banken untersucht sowie die Weiterempfehlungsbereitschaft ermittelt.

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.

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de