

## Studie „Kundenmonitor Deutschland 2015“: Sparda-Banken mit höchster Kundenzufriedenheit

**Die Sparda-Banken sind die Banken mit den zufriedensten Kunden in Deutschland - und das seit 23 Jahren. „Es freut uns sehr, dass die persönliche Zuwendung zum Kunden durch unsere Genossenschaftsbanken auch in der digitalen Welt die höchste Wertschätzung erfährt“, kommentierte Prof. Dr. Joachim Wuermeling, Vorstandsvorsitzender des Verbands der Sparda-Banken e.V., das erneute Top-Ranking.**

Die Verbraucher geben der Gruppe der Sparda-Banken wieder Bestnoten bei der Kundenzufriedenheit. Zu diesem Ergebnis kommt die heute veröffentlichte Studie Kundenmonitor 2015.

„Unsere Mitglieder schätzen es, dass die Bank die Vorteile ihrer Kunden im Fokus hat. So leben wir unser Motto ‚Gemeinsam sind wir mehr als eine Bank‘. Die Mitglieder spüren den genossenschaftlichen Mehrwert, vor allem bei der persönlichen Begegnung und Beratung in der Filiale“, sagte Prof. Dr. Joachim Wuermeling weiter. „In Zeiten von niedrigen Zinsen und weiteren Herausforderungen, wie der Digitalisierung, ehrt es uns, dass die Sparda-Banken die Rangliste der Kundenzufriedenheit mit großem Abstand zu den anderen untersuchten Banken und Sparkassen anführen – und dies zum 23. Mal in Folge. Das Ergebnis der Studie macht deutlich, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Die Sparda-Bank der Zukunft verbindet moderne Onlinepräsenz und persönliche Zuwendung in der Filiale.“

Die Ergebnisse des Kundenmonitor 2015 bestätigen die hohe Zufriedenheit der Sparda-Kunden. Mit deutlichem Abstand zu den Wettbewerbern und zum Branchendurchschnitt schneidet die Sparda-Gruppe über alle Kategorien hinweg am besten ab: Mit einem Globalzufriedenheits-Wert von 1,89 liegt sie deutlich über dem Branchendurchschnitt von 2,20. Bei der Frage, ob die Sparda-Banken gegenüber anderen Instituten mehr Vorteile bieten, schnitten die Sparda-Banken mit einem Wert von 1,84 im Vergleich zu den anderen Banken besonders gut ab – der Durchschnitt liegt hier bei 2,67. In den Kategorien Preis-Leistungs-Verhältnis (1,82), Wiederwahlabsicht (1,29) und Weiterempfehlungsabsicht (1,49) erhielten die Sparda-Banken ebenfalls die Bestnote.

Der Kundenmonitor Deutschland ist eine jährliche Erhebung des Forschungs- und Beratungsunternehmens ServiceBarometer AG. Von August 2014 bis August 2015 befragte das Unternehmen über 30.000 Verbraucher ab 16 Jahren nach ihrer Zufriedenheit mit Produkten und Dienstleistungen von Unternehmen in 24 Branchen und klassifizierte die Angaben von 1 bis 5, also von vollkommen zufrieden bis unzufrieden.