

Diese Meldung kann unter <http://www.presseportal.de/pm/76672/1678754/gruppe-der-sparda-banken-wettbewerbsvorteile-durch-kundenzufriedenheit> abgerufen werden.



## Gruppe der Sparda-Banken: Wettbewerbsvorteile durch Kundenzufriedenheit

09.09.2010 - 11:00 Uhr, Verband der Sparda-Banken e.V.

Frankfurt (ots) - Die Gruppe der Sparda-Banken hat in der heute veröffentlichten Kundenzufriedenheits-Studie "Kundenmonitor Deutschland" der ServiceBarometer AG erneut das beste Ergebnis in der Kategorie "Banken und Sparkassen" erzielt. Unter anderem bewerteten die befragten Kunden die Sparda-Banken in Punkten Preis-Leistungs-Verhältnis, Wiederwahlabsicht, Weiterempfehlungsabsicht sowie Wettbewerbsvorteile mit Bestnoten.

Für die Studie werden jährlich Verbraucher ab 16 Jahren nach ihrer Zufriedenheit mit einzelnen Branchen befragt. In diesem Jahr wurden insgesamt 30 Branchen untersucht und fast 32.000 Kunden in die Studie miteinbezogen. Bewertet wird nach einer Zufriedenheitsskala von "vollkommen zufrieden" (= 1) bis "unzufrieden" (= 5).

Mit einem Globalzufriedenheits-Wert von 1,88 (2009: 1,89) konnten die Sparda-Banken ihr Ergebnis gegenüber dem Vorjahr noch einmal leicht verbessern und belegten damit unter den acht ausgewiesenen Banken und Sparkassen mit mehr als 100 Nennungen zum 18. Mal in Folge den ersten Platz. Der Globalzufriedenheits-Wert der Branche "Banken und Sparkassen" belief sich in der diesjährigen Untersuchung im Durchschnitt auf 2,24 (Vorjahr 2,26).

"Das Ergebnis ist eine Bestätigung unserer Geschäftspolitik. Auch im dritten Jahr der Finanzmarktkrise genießt der Auftritt der Gruppe der Sparda-Banken im Markt ungebrochene Akzeptanz. Die Sparda-Banken sehen sich unverändert als Orientierungsstifter für ihre Kunden in einem komplexen Markt. Ein Ansatz, der sich auszahlt. Das konstante Wachstum der Sparda-Banken ist ein deutlicher Beleg hierfür", so Dr. Laurenz Kohlleppe, Vorstandsvorsitzender des Verbandes der Sparda-Banken e.V.

Im ersten Halbjahr 2010 konnte die Gruppe der Sparda-Banken ihren Wachstumskurs der vergangenen Jahre fortsetzen und unter anderem bei der Anzahl der Mitglieder einen deutlichen Zuwachs von über 44 Tausend netto bzw. 91 Tausend brutto gegenüber dem Vorjahr verzeichnen. Damit stieg die Anzahl der Mitglieder auf einen neuen Rekordwert von insgesamt 3,17 Mio.

Pressekontakt:

Verband der Sparda-Banken e.V.  
Hamburger Allee 4  
60486 Frankfurt  
Alexander Baumgart  
Tel. (069) 79 20 94-36  
Fax (069) 79 20 94-11  
Email: [Alexander.Baumgart@Verband.Sparda.de](mailto:Alexander.Baumgart@Verband.Sparda.de)

Originaltext:

Verband der Sparda-Banken e.V.

Pressemappe:

<http://www.presseportal.de/pm/76672/verband-der-sparda-banken-e-v>

Pressemappe als RSS:

[http://presseportal.de/rss/pm\\_76672.rss2](http://presseportal.de/rss/pm_76672.rss2)