



Studieninformation 20-003-002

Banken und Sparkassen 2020



Projektziele und Studiendesign 2020



Projektziel: Monitoring, Analyse und Benchmarking der Kundenbeziehungen

- Erforschung der Kundenbeziehungen und der Marktpotenziale auf Basis wissenschaftlich begründeter Methoden
 - Kennziffern zur Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung für Unternehmen und öffentliche Dienstleister
 - Identifikation von Bestleistungen für Potenziale, Prozesse und Ergebnisse sowie von zukünftig relevanten Markttrends
 - Umfassende Benchmarking-Datenbank für den deutschen B-to-C-Markt mit Zeitreihen seit 1992
 - Wettbewerbsvergleiche mit Unternehmen aus über 100 Branchen wie Finanzdienstleister, Handel, Infrastruktur, Logistik, Mobilität und digitale Medien
 - Erweiterung des Kundenmonitor® auf die Schweiz und auf Österreich für länderübergreifende Vergleiche
- Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit von Anbietern
- Verkürzung der Reaktionszeit auf Marktänderungen

Erhebung Banken und Sparkassen:

- Kontaktfragen:
„Bei welchen Banken und Sparkassen sind Sie persönlich Kunde?“
(Mehrfachnennungen)
„Und bei welcher Bank oder Sparkasse führen Sie Ihr Girokonto?“
(Gemeint ist das Konto, auf das die monatlichen Einzahlungen erfolgen – beispielsweise Gehalt oder Rente.)“
- Die Branchenstichprobe Banken und Sparkassen umfasst 5.563 Onlineinterviews zum Lohn- und Gehaltskonto, davon 4.059 zu Filialbanken
- Befragte ab 16 Jahren (nach soziodemografischen Kriterien quotiert)
- Befragungszeit: 21. bis 31.10.2019, 20. bis 29.01.2020, 06. bis 16.04.2020, 06. bis 17.07.2020

Herausgeber:

ServiceBarometer AG, München

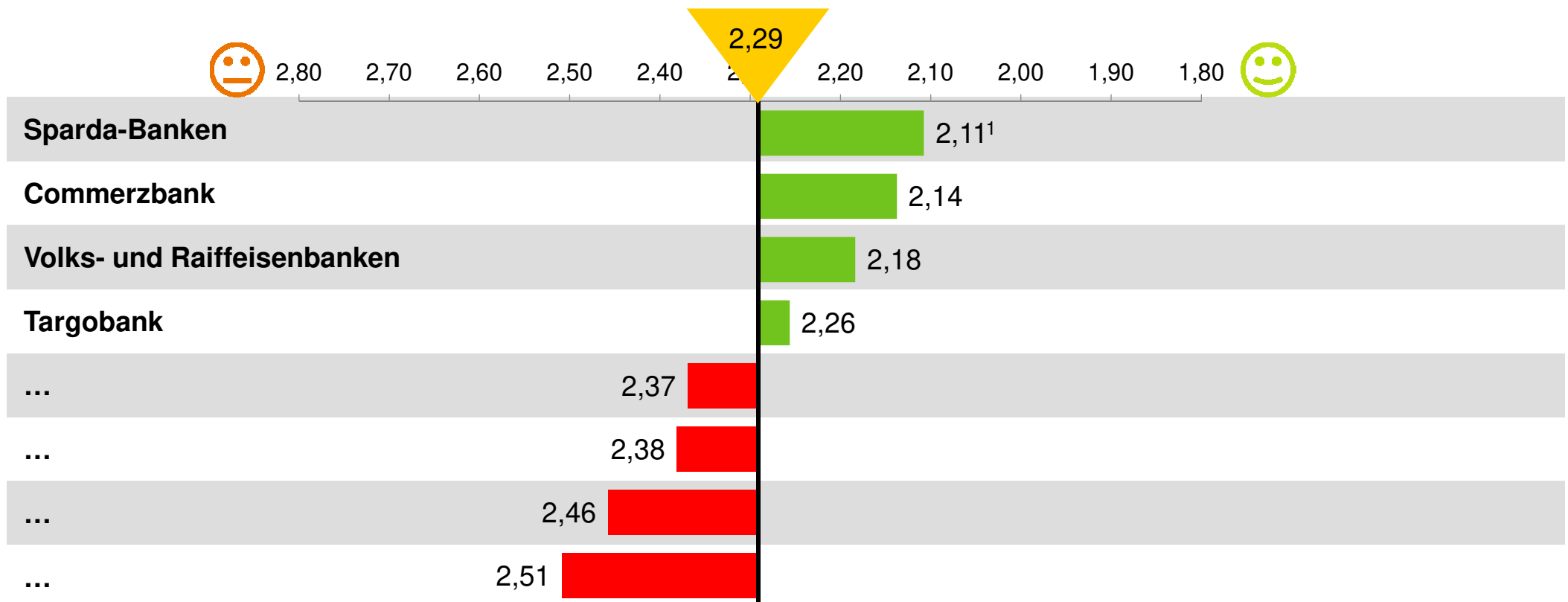
kundenmonitor@servicebarometer.de

Ausgewählte Filialbanken 2020: Globalzufriedenheit



„Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen von ... insgesamt? Sind Sie damit ...“
Basis: 4.052; Mittelwerte auf der Skala von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5).

Durchschnitt Filialbanken



¹ Kein signifikanter Unterschied zu Commerzbank, Volks- und Raiffeisenbanken

Anbieter mit mind. 100 Nennungen: Commerzbank, Deutsche Bank, HypoVereinsbank, Postbank, Sparda-Banken, Sparkassen, Targobank, Volks- und Raiffeisenbanken

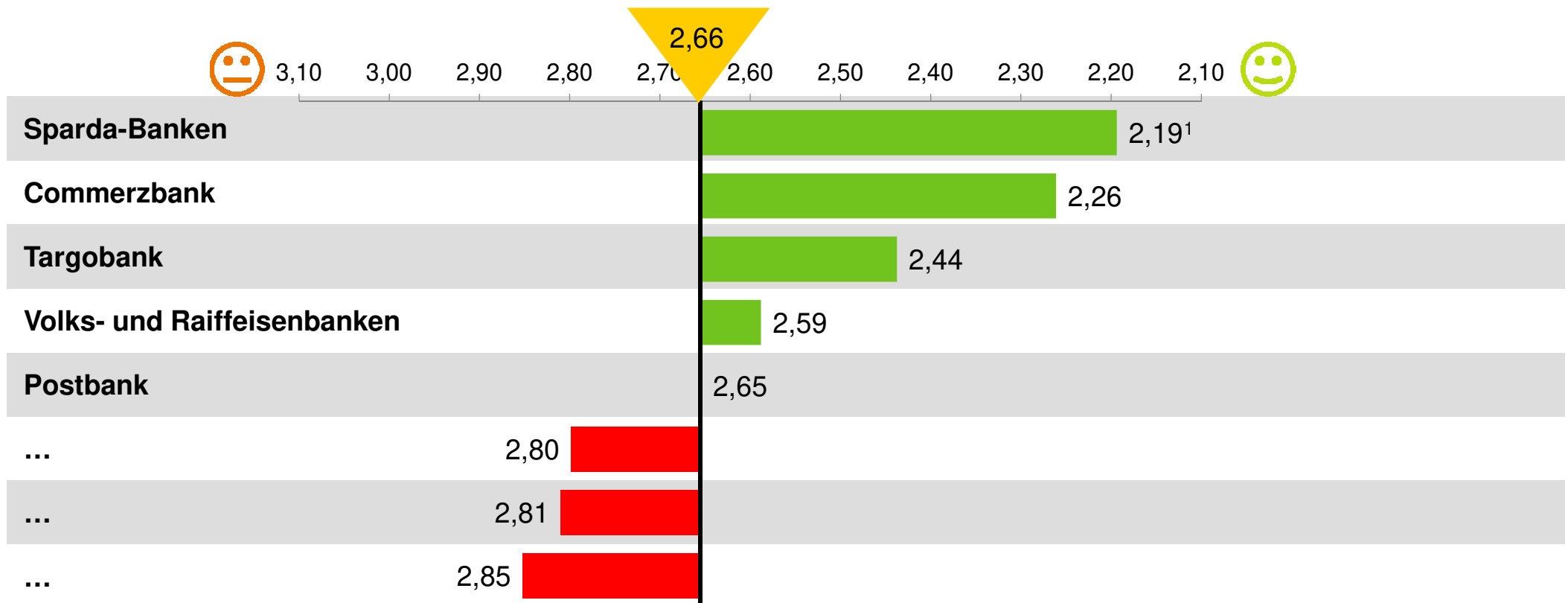
Methode: Online-Interviews (Bevölkerung ab 16 Jahren), Erhebungszeitraum: Oktober 2019, Januar 2020, April 2020, Juli 2020

Ausgewählte Filialbanken 2020: Preis-Leistungs-Verhältnis



„Wenn Sie den insgesamt gebotenen Leistungen den Preis gegenüberstellen, wie zufrieden sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis von ...? Sind Sie damit ...“
Basis: 4.000; Mittelwerte auf der Skala von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5).

Durchschnitt Filialbanken



¹ Kein signifikanter Unterschied zu Commerzbank

Anbieter mit mind. 100 Nennungen: Commerzbank, Deutsche Bank, HypoVereinsbank, Postbank, Sparda-Banken, Sparkassen, Targobank, Volks- und Raiffeisenbanken

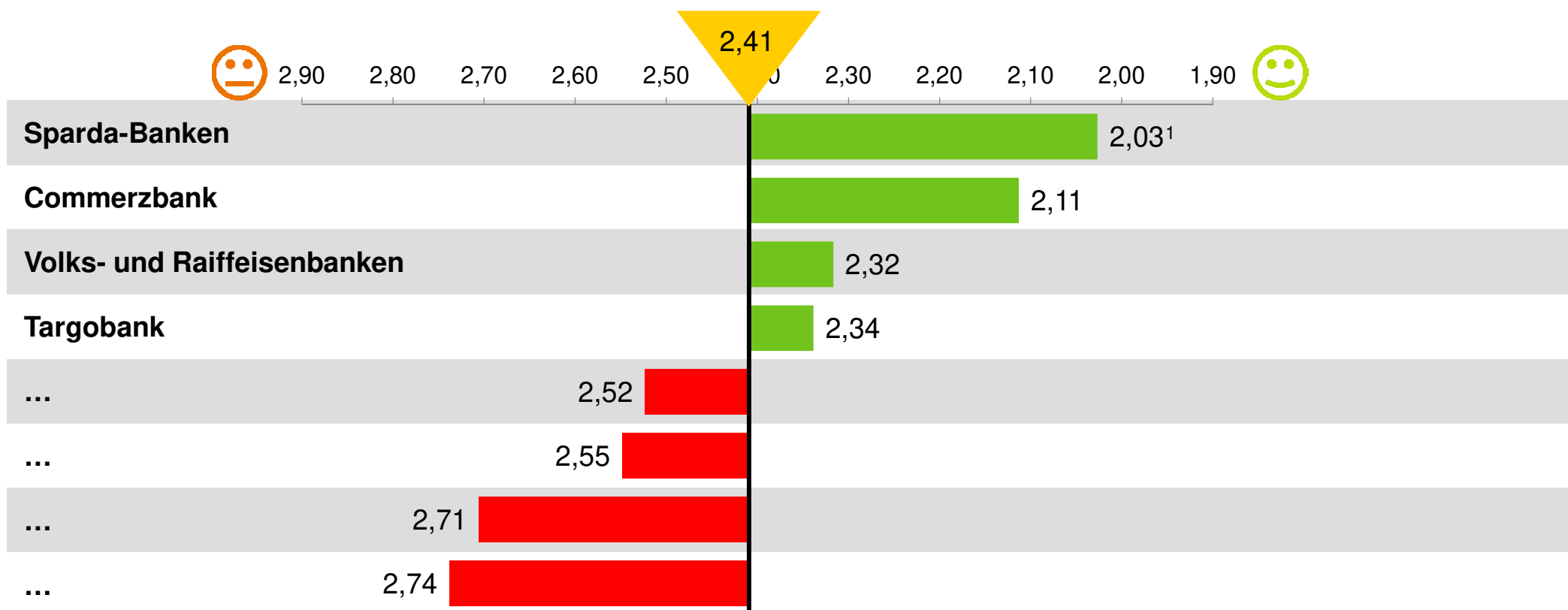
Methode: Online-Interviews (Bevölkerung ab 16 Jahren), Erhebungszeitraum: Oktober 2019, Januar 2020, April 2020, Juli 2020

Ausgewählte Filialbanken 2020: Weiterempfehlungsabsicht



„Werden Sie ... an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen? Würden Sie sagen ...“
Basis: 3.979; Mittelwerte auf der Skala von „bestimmt ja“ (=1) bis „bestimmt nicht“ (=5).

Durchschnitt Filialbanken



¹ Kein signifikanter Unterschied zu Commerzbank

Anbieter mit mind. 100 Nennungen: Commerzbank, Deutsche Bank, HypoVereinsbank, Postbank, Sparda-Banken, Sparkassen, Targobank, Volks- und Raiffeisenbanken

Methode: Online-Interviews (Bevölkerung ab 16 Jahren), Erhebungszeitraum: Oktober 2019, Januar 2020, April 2020, Juli 2020