

## Z u s a m m e n f a s s u n g

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
<b>1. Commerzbank</b>					
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>81,2%</b>	<b>73,5%</b>	<b>69,1%</b>	<b>74,6%</b>
männlich		83,9%	71,0%	67,8%	
weiblich		79,0%	75,6%	70,2%	
Alter					
18-25 Jahre		80,0%	80,0%	80,0%	
26-35 Jahre		80,0%	70,0%	60,0%	
36-45 Jahre		90,0%	88,9%	70,0%	
über 45 Jahre		79,3%	68,9%	71,4%	
<b>2. HypoVereinsbank</b>					
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>77,4%</b>	<b>61,3%</b>	<b>59,0%</b>	<b>65,9%</b>
männlich		87,1%	64,6%	66,6%	
weiblich		67,8%	58,1%	51,7%	
Alter					
18-25 Jahre		60,0%	60,0%	60,0%	
26-35 Jahre		57,1%	57,2%	85,7%	
36-45 Jahre		85,7%	85,7%	57,1%	
über 45 Jahre		86,1%	58,3%	48,5%	
<b>3. Postbank AG</b>					
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>75,2%</b>	<b>41,9%</b>	<b>45,3%</b>	<b>54,1%</b>
männlich		75,9%	36,2%	37,9%	
weiblich		74,6%	47,4%	52,5%	
Alter					
18-25 Jahre		64,2%	57,2%	64,3%	
26-35 Jahre		83,4%	43,3%	50,0%	
36-45 Jahre		76,0%	48,0%	36,0%	
über 45 Jahre		73,0%	33,4%	41,6%	

## Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
<b>4. Raiffeisenbank eG</b>					
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>88,5%</b>	<b>86,3%</b>	<b>80,4%</b>	<b>85,1%</b>
männlich		92,5%	90,6%	83,8%	
weiblich		85,0%	82,5%	77,3%	
Alter					
18-25 Jahre		81,2%	71,9%	84,4%	
26-35 Jahre		89,5%	85,1%	79,1%	
36-45 Jahre		78,9%	78,9%	68,4%	
über 45 Jahre		94,5%	95,5%	85,0%	
<b>5. Sparda-Bank</b>					
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>94,2%</b>	<b>90,9%</b>	<b>82,4%</b>	<b>89,2%</b>
männlich		96,2%	94,3%	79,3%	
weiblich		92,6%	88,2%	84,9%	
Alter					
18-25 Jahre		71,4%	71,4%	57,2%	
26-35 Jahre		81,3%	62,6%	50,1%	
36-45 Jahre		93,5%	93,6%	79,3%	
über 45 Jahre		100,0%	98,5%	94,0%	
<b>6. Targobank</b>					
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>88,3%</b>	<b>85,3%</b>	<b>74,0%</b>	<b>82,5%</b>
männlich		89,2%	86,1%	73,0%	
weiblich		87,5%	84,6%	75,0%	
Alter					
18-25 Jahre		70,0%	70,0%	70,0%	
26-35 Jahre		82,3%	82,4%	76,5%	
36-45 Jahre		92,8%	85,7%	71,4%	
über 45 Jahre		94,4%	91,2%	75,0%	

## Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
<b>7. Sparkasse</b>					
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>87,8%</b>	<b>82,4%</b>	<b>73,1%</b>	<b>81,1%</b>
männlich		89,9%	87,4%	76,8%	
weiblich		85,9%	78,0%	69,9%	
Alter					
18-25 Jahre		87,8%	85,7%	87,5%	
26-35 Jahre		89,9%	87,0%	87,9%	
36-45 Jahre		90,7%	93,0%	70,2%	
über 45 Jahre		86,2%	77,0%	63,9%	
<b>8. VR Bank eG</b>					
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>92,9%</b>	<b>83,8%</b>	<b>72,8%</b>	<b>83,2%</b>
männlich		97,4%	87,1%	74,3%	
weiblich		88,4%	80,6%	71,4%	
Alter					
18-25 Jahre		80,0%	80,0%	80,0%	
26-35 Jahre		88,9%	63,9%	63,9%	
36-45 Jahre		97,7%	86,4%	86,4%	
über 45 Jahre		93,8%	93,8%	67,2%	

## **B r a n c h e n f a z i t**

### **Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit**

- über alle 85 Geschäfte aus 11 Branchen: 87,5%
- über die 8 untersuchten Geldinstitute : 85,7%

### **Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität**

- über die 8 untersuchten Geldinstitute : 75,7%

### **Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis**

- über die 8 untersuchten Geldinstitute : 69,5%

**N (Geldinstitute) = 824 von N (Gesamt)= 903**

Ranking der 8 untersuchten Geldinstitute anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

<b>Firma</b>	<b>Freundlichkeit</b>	<b>Firma</b>	<b>Beratungsqualität</b>	<b>Firma</b>	<b>Preis/Leistungsverh.</b>
1. Sparda-Bank	94,2%	1. Sparda-Bank	90,9%	1. Sparda-Bank	82,4%
2. VR Bank	92,9%	2. Raiffeisenbank	86,3%	2. Raiffeisenbank	80,4%
3. Raiffeisenbank	88,5%	3. Targobank	85,3%	3. Targobank	74,0%
4. Targobank	88,3%	4. VR Bank	83,8%	4. Sparkasse	73,1%
5. Sparkasse	87,8%	5. Sparkasse	82,4%	5. VR Bank	72,8%
6. Commerzbank	81,2%	6. Commerzbank	73,5%	6. Commerzbank	69,1%
7. Postbank	75,2%	7. HypoVereinsbank	61,3%	7. HypoVereinsbank	59,0%
8. HypoVereinsbank	77,4%	8. Postbank	41,9%	8. Postbank	45,3%

**Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:**

**Sparda-Bank Ostbayern: 89,2%**