

## 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 AG</b>					
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>82,5%</b>	<b>60,3%</b>	<b>71,4%</b>	<b>71,4%</b>
männlich		90,5%	59,6%	73,8%	
weiblich		66,7%	61,9%	66,6%	
Alter					
18-25 Jahre		88,8%	55,5%	55,5%	
26-35 Jahre		95,0%	95,0%	85,0%	
36-45 Jahre		64,2%	14,2%	64,2%	
über 45 Jahre		80,0%	60,0%	70,0%	
<b>2. Deutsche Bank AG</b>					
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>79,7%</b>	<b>78,3%</b>	<b>59,4%</b>	<b>72,5%</b>
männlich		87,5%	84,4%	50,0%	
weiblich		72,9%	72,9%	67,6%	
Alter					
18-25 Jahre		55,5%	66,6%	33,3%	
26-35 Jahre		90,0%	80,0%	90,0%	
36-45 Jahre		90,0%	90,0%	35,0%	
über 45 Jahre		76,6%	73,3%	73,4%	
<b>3. Targobank</b>					
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>85,0%</b>	<b>76,7%</b>	<b>73,3%</b>	<b>78,3%</b>
männlich		81,4%	81,5%	74,0%	
weiblich		87,9%	72,8%	72,7%	
Alter					
18-25 Jahre		90,0%	90,0%	70,0%	
26-35 Jahre		93,3%	80,0%	93,3%	
36-45 Jahre		73,4%	73,3%	73,4%	
über 45 Jahre		85,0%	70,0%	60,0%	

## Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
<b>4. HypoVereinsbank AG</b>					
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>89,4%</b>	<b>86,4%</b>	<b>74,2%</b>	<b>83,3%</b>
männlich		85,7%	76,2%	76,2%	
weiblich		91,1%	91,1%	73,3%	
Alter					
18-25 Jahre		88,9%	88,9%	55,5%	
26-35 Jahre		92,3%	92,4%	69,2%	
36-45 Jahre		92,8%	85,7%	85,7%	
über 45 Jahre		86,7%	83,4%	76,7%	
<b>5. Postbank AG</b>					
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>53,8%</b>	<b>40,8%</b>	<b>43,5%</b>	<b>46,0%</b>
männlich		57,1%	27,3%	31,4%	
weiblich		51,2%	51,2%	55,9%	
Alter					
18-25 Jahre		37,5%	25,0%	25,0%	
26-35 Jahre		73,7%	57,9%	52,6%	
36-45 Jahre		66,7%	61,1%	50,0%	
über 45 Jahre		39,4%	22,6%	37,5%	
<b>6. Sparda-Bank Ostbayern eG</b>					
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>95,1%</b>	<b>93,1%</b>	<b>84,3%</b>	<b>90,8%</b>
männlich		96,4%	92,9%	78,5%	
weiblich		94,6%	93,3%	86,5%	
Alter					
18-25 Jahre		77,7%	77,7%	55,5%	
26-35 Jahre		96,6%	93,3%	83,4%	
36-45 Jahre		94,7%	89,5%	89,5%	
über 45 Jahre		97,8%	97,8%	88,6%	

## 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>7. Raiffeisenbank PA-Nord</b>					
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>90,8%</b>	<b>78,5%</b>	<b>70,5%</b>	<b>79,9%</b>
männlich		96,5%	89,3%	75,0%	
weiblich		86,4%	70,2%	66,7%	
Alter					
18-25 Jahre		83,3%	50,0%	50,0%	
26-35 Jahre		80,0%	60,0%	60,0%	
36-45 Jahre		81,8%	81,8%	81,8%	
über 45 Jahre		97,4%	86,8%	73,6%	
<b>8. Sparkasse PA</b>					
<b>Total</b>	<b>461</b>	<b>84,8%</b>	<b>78,5%</b>	<b>66,4%</b>	<b>76,6%</b>
männlich		82,4%	75,4%	63,8%	
weiblich		87,1%	81,2%	68,9%	
Alter					
18-25 Jahre		80,8%	83,0%	75,6%	
26-35 Jahre		84,5%	73,0%	59,6%	
36-45 Jahre		89,7%	88,4%	78,2%	
über 45 Jahre		84,1%	76,4%	63,5%	
<b>9. VR-Bank PA eG</b>					
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>85,5%</b>	<b>82,7%</b>	<b>79,9%</b>	<b>82,7%</b>
männlich		80,5%	73,4%	73,4%	
weiblich		90,3%	91,6%	86,8%	
Alter					
18-25 Jahre		95,4%	95,5%	95,0%	
26-35 Jahre		88,5%	84,7%	78,0%	
36-45 Jahre		94,8%	89,5%	94,3%	
über 45 Jahre		80,1%	78,0%	74,8%	

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

### Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 89 Geschäfte aus 10 Branchen: 85,7%
- über die 9 untersuchten Geldinstitute : 83,0%

### Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 9 untersuchten Geldinstitute : 75,0%

### Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 9 untersuchten Geldinstitute : 69,2%

**N (Geldinstitute) = 824 von N (Gesamt)= 909**

Ranking der 9 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 eG	95,1%	1. Sparda-Bank eG	93,1%	1. Sparda-Bank eG	84,3%
2. Raiffeisenbank	90,8%	2. HypoVereinsbank AG	86,4%	2. VR-Bank eG	79,9%
3. HypoVereinsbank AG	89,4%	3. VR-Bank eG	82,7%	3. HypoVereinsbank AG	74,2%
4. VR-Bank eG	85,5%	4. Raiffeisenbank	78,5%	4. Targobank	73,3%
5. Targobank	85,0%	Sparkasse	78,5%	5. Commerzbank AG	71,4%
6. Sparkasse	84,8%	6. Deutsche Bank AG	78,3%	6. Raiffeisenbank	70,5%
7. Commerzbank AG	82,5%	7. Targobank	76,7%	7. Sparkasse	66,4%
8. Deutsche Bank AG	79,7%	8. Commerzbank AG	60,3%	8. Deutsche Bank AG	59,4%
9. Postbank AG	53,8%	9. Postbank AG	40,8%	9. Postbank AG	43,5%

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

**Sparda-Bank Ostbayern eG: 90,8%**