

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 | |
| 1. Commerzbank AG | | | | | |
| Total | 112 | 87,5% | 73,2% | 71,4% | 77,4% |
| männlich | | 87,5% | 76,8% | 73,2% | |
| weiblich | | 87,5% | 69,7% | 69,6% | |
| Alter | | | | | |
| 18-25 Jahre | | 90,0% | 90,0% | 90,0% | |
| 26-35 Jahre | | 86,6% | 60,0% | 60,0% | |
| 36-45 Jahre | | 77,3% | 72,8% | 63,7% | |
| über 45 Jahre | | 90,8% | 73,9% | 73,9% | |
| 2. HypoVereinsbank AG | | | | | |
| Total | 102 | 90,2% | 80,4% | 70,6% | 80,4% |
| männlich | | 90,0% | 82,0% | 62,0% | |
| weiblich | | 90,4% | 78,9% | 78,8% | |
| Alter | | | | | |
| 18-25 Jahre | | 77,8% | 77,7% | 66,6% | |
| 26-35 Jahre | | 85,7% | 82,1% | 53,5% | |
| 36-45 Jahre | | 88,2% | 82,4% | 64,7% | |
| über 45 Jahre | | 95,8% | 79,2% | 83,3% | |
| 3. VR Bank eG R-SAD | | | | | |
| Total | 260 | 92,7% | 84,6% | 76,8% | 84,7% |
| männlich | | 90,7% | 85,0% | 74,3% | |
| weiblich | | 94,1% | 84,3% | 78,5% | |
| Alter | | | | | |
| 18-25 Jahre | | 88,3% | 88,3% | 76,4% | |
| 26-35 Jahre | | 89,8% | 81,6% | 70,8% | |
| 36-45 Jahre | | 88,5% | 82,0% | 75,0% | |
| über 45 Jahre | | 96,2% | 86,5% | 79,8% | |

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 | |
| 4. Sparda Bank eG | | | | | |
| Total | 159 | 96,2% | 93,7% | 84,3% | 91,4% |
| männlich | | 97,1% | 92,8% | 81,4% | |
| weiblich | | 95,5% | 94,4% | 86,5% | |
| Alter | | | | | |
| 18-25 Jahre | | 84,6% | 84,6% | 53,9% | |
| 26-35 Jahre | | 94,2% | 94,1% | 79,4% | |
| 36-45 Jahre | | 95,8% | 83,3% | 83,3% | |
| über 45 Jahre | | 98,8% | 97,7% | 90,9% | |
| 5. Sparkasse | | | | | |
| Total | 401 | 91,0% | 80,8% | 62,2% | 78,0% |
| männlich | | 86,2% | 77,8% | 56,4% | |
| weiblich | | 94,5% | 82,8% | 66,4% | |
| Alter | | | | | |
| 18-25 Jahre | | 98,1% | 92,6% | 79,6% | |
| 26-35 Jahre | | 89,6% | 79,1% | 64,6% | |
| 36-45 Jahre | | 89,3% | 78,5% | 63,8% | |
| über 45 Jahre | | 90,3% | 79,0% | 55,4% | |
| 6. VR Bank eG Mittlere Oberpfalz | | | | | |
| Total | 62 | 83,9% | 77,4% | 75,4% | 78,9% |
| männlich | | 80,0% | 66,7% | 66,6% | |
| weiblich | | 87,5% | 87,6% | 83,9% | |
| Alter | | | | | |
| 18-25 Jahre | | 83,4% | 83,3% | 83,3% | |
| 26-35 Jahre | | 71,4% | 57,2% | 57,1% | |
| 36-45 Jahre | | 93,8% | 93,8% | 80,0% | |
| über 45 Jahre | | 84,6% | 76,9% | 80,8% | |

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 80 Geschäfte aus 12 Branchen: 87,4%
- über die 6 untersuchten Geldinstitute : 90,3%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 6 untersuchten Geldinstitute : 81,7%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 6 untersuchten Geldinstitute : 73,5%

N (Geldinstitute) = 806 von N (Gesamt)= 901

Ranking der 6 untersuchten Geldinstitute anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

| Firma | Freundlichkeit | Firma | Beratungsqualität | Firma | Preis/Leistungsverh. |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| 1. Sparda Bank eG | 96,2% | 1. Sparda Bank eG | 93,7% | 1. Sparda Bank eG | 84,3% |
| 2. VR Bank eG* | 92,7% | 2. VR Bank eG* | 84,6% | 2. VR Bank eG* | 76,8% |
| 3. Sparkasse | 91,0% | 3. Sparkasse | 80,8% | 3. VR Bank eG** | 75,4% |
| 4. HypoVereinsbank AG | 90,2% | 4. HypoVereinsbank AG | 80,4% | 4. Commerzbank AG | 71,4% |
| 5. Commerzbank AG | 87,5% | 5. VR Bank eG** | 77,4% | 5. HypoVereinsbank AG | 70,6% |
| 6. VR Bank eG** | 83,9% | 6. Commerzbank AG | 73,2% | 6. Sparkasse | 62,2% |

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Sparda Bank Ostbayern eG: 91,4%

*VR Bank R-SAD eG

**VR Bank Mittlere Oberpfalz eG