

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. Deutsche Bank AG					
Total	95	90,5%	87,4%	75,8%	84,6%
männlich		97,7%	93,2%	79,6%	
weiblich		84,3%	82,4%	72,5%	
Alter					
18-25 Jahre		80,0%	60,0%	40,0%	
26-35 Jahre		89,3%	82,2%	82,2%	
36-45 Jahre		83,3%	83,3%	66,7%	
über 45 Jahre		97,4%	97,3%	81,6%	
2. Commerzbank AG					
Total	74	71,6%	73,0%	70,8%	71,8%
männlich		45,4%	50,0%	40,0%	
weiblich		82,7%	82,7%	82,7%	
Alter					
18-25 Jahre		57,2%	57,2%	57,2%	
26-35 Jahre		52,1%	60,8%	60,8%	
36-45 Jahre		69,2%	61,6%	54,5%	
über 45 Jahre		90,3%	90,3%	87,1%	
3. HypoVereinsbank AG					
Total	96	90,6%	88,5%	81,9%	87,0%
männlich		97,9%	97,9%	88,9%	
weiblich		83,7%	79,6%	75,5%	
Alter					
18-25 Jahre		90,0%	80,0%	80,0%	
26-35 Jahre		87,5%	83,4%	62,5%	
36-45 Jahre		85,7%	85,7%	80,8%	
über 45 Jahre		97,1%	97,1%	97,0%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
4. Postbank AG					
Total	98	70,4%	71,0%	77,6%	73,0%
männlich		78,1%	71,9%	71,9%	
weiblich		66,6%	70,5%	80,3%	
Alter					
18-25 Jahre		75,0%	75,0%	50,0%	
26-35 Jahre		60,6%	72,7%	72,7%	
36-45 Jahre		67,5%	57,1%	80,0%	
über 45 Jahre		94,1%	94,1%	94,1%	
5. Raiba-DEG-Plat- Sonnenwald eG					
Total	194	82,5%	76,8%	63,7%	74,3%
männlich		79,5%	64,1%	59,8%	
weiblich		84,5%	85,3%	66,3%	
Alter					
18-25 Jahre		95,0%	80,0%	35,0%	
26-35 Jahre		83,8%	81,0%	83,8%	
36-45 Jahre		72,1%	67,5%	62,1%	
über 45 Jahre		84,1%	78,8%	62,4%	
6. Sparda-Bank Ostbayern eG					
Total	132	93,2%	90,2%	88,6%	90,7%
männlich		98,1%	90,6%	90,6%	
weiblich		89,8%	89,9%	87,3%	
Alter					
18-25 Jahre		91,7%	83,3%	83,3%	
26-35 Jahre		83,4%	83,3%	83,4%	
36-45 Jahre		88,9%	88,9%	83,3%	
über 45 Jahre		98,5%	94,0%	94,0%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
7. Sparkasse DEG-Plattling					
Total	406	93,1%	82,3%	58,1%	77,8%
männlich		94,8%	81,0%	63,1%	
weiblich		91,2%	83,6%	52,8%	
Alter					
18-25 Jahre		96,1%	90,2%	55,1%	
26-35 Jahre		86,4%	78,1%	74,0%	
36-45 Jahre		88,7%	83,1%	46,5%	
über 45 Jahre		97,4%	81,9%	55,2%	
8. Geno-Bank Donau-Wald eG					
Total	127	90,6%	88,2%	74,6%	84,5%
männlich		94,6%	87,5%	72,9%	
weiblich		87,3%	88,8%	76,0%	
Alter					
18-25 Jahre		90,0%	90,0%	60,0%	
26-35 Jahre		81,0%	85,7%	66,6%	
36-45 Jahre		86,7%	77,8%	73,3%	
über 45 Jahre		98,1%	98,0%	81,5%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 88 Geschäfte aus 13 Branchen: 86,2%
- über die 8 untersuchten Geldinstitute : 85,3%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 8 untersuchten Geldinstitute : 82,2%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 8 untersuchten Geldinstitute : 73,9%

N (Geldinstitute) = 798 von N (Gesamt)= 911

Ranking der 8 untersuchten Geldinstitute anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Sparda-Bank eG	93,2%	1. Sparda-Bank eG	90,2%	1. Sparda-Bank eG	88,6%
2. Sparkasse	93,1%	2. HypoVereinsbank AG	88,5%	2. HypoVereinsbank AG	81,9%
3. Geno-Bank eG	90,6%	3. Geno-Bank eG	88,2%	3. Postbank AG	77,6%
HypoVereinsbank AG	90,6%	4. Deutsche Bank AG	87,4%	4. Deutsche Bank AG	75,8%
5. Deutsche Bank AG	90,5%	5. Sparkasse	82,3%	5. Geno-Bank eG	74,6%
6. Raiffeisenbank eG	82,5%	6. Raiffeisenbank eG	76,8%	6. Commerzbank AG	70,8%
7. Commerzbank AG	71,6%	7. Commerzbank AG	73,0%	7. Raiffeisenbank eG	63,7%
8. Postbank AG	70,4%	8. Postbank AG	71,0%	8. Sparkasse	58,1%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Sparda-Bank Ostbayern eG: 90,7%