

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	78	83,3%	80,8%	53,3%	72,5%
männlich		87,0%	89,1%	52,2%	
weiblich		78,1%	68,8%	55,1%	
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll,	da nur 3	Nennungen	
26-35 Jahre		57,1%	78,6%	61,5%	
36-45 Jahre		92,8%	85,8%	50,0%	
über 45 Jahre		89,3%	80,8%	51,1%	
2. Commerzbank					
Total	95	91,6%	83,2%	65,2%	80,0%
männlich		96,3%	85,1%	68,7%	
weiblich		85,3%	80,5%	61,0%	
Alter					
18-25 Jahre		81,8%	81,8%	77,8%	
26-35 Jahre		85,1%	85,1%	66,6%	
36-45 Jahre		94,8%	79,0%	72,2%	
über 45 Jahre		97,4%	84,3%	57,9%	
3. HypoVereinsbank					
Total	64	84,4%	74,2%	68,3%	75,6%
männlich		91,7%	75,0%	83,4%	
weiblich		80,0%	73,7%	58,9%	
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll,	da nur 4	Nennungen	
26-35 Jahre		83,3%	81,8%	83,4%	
36-45 Jahre		92,3%	92,3%	84,6%	
über 45 Jahre		88,6%	67,7%	58,8%	

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. Raiffeisenbank eG R-Wenzenbach					
Total	140	92,1%	84,2%	72,5%	82,9%
männlich		92,8%	80,3%	65,4%	
weiblich		91,7%	86,7%	77,3%	
Alter					
18-25 Jahre		92,3%	80,8%	78,2%	
26-35 Jahre		92,3%	88,5%	73,1%	
36-45 Jahre		88,2%	66,6%	75,0%	
über 45 Jahre		95,5%	94,4%	68,5%	
5. Postbank AG					
Total	97	87,6%	75,5%	80,6%	81,2%
männlich		84,4%	69,7%	75,5%	
weiblich		90,4%	80,4%	85,4%	
Alter					
18-25 Jahre		85,7%	57,2%	76,9%	
26-35 Jahre		89,4%	76,4%	89,5%	
36-45 Jahre		94,8%	73,7%	72,2%	
über 45 Jahre		84,4%	81,9%	81,4%	
6. Sparda-Bank Ostbayern eG					
Total	159	96,2%	88,6%	82,2%	89,0%
männlich		97,6%	91,3%	88,8%	
weiblich		94,9%	85,9%	75,0%	
Alter					
18-25 Jahre		85,7%	71,5%	57,2%	
26-35 Jahre		87,5%	75,1%	81,3%	
36-45 Jahre		97,8%	93,2%	95,5%	
über 45 Jahre		97,8%	90,1%	77,7%	

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	
7. Sparkasse Regensburg					
Total	385	87,0%	75,1%	64,0%	75,4%
männlich		83,5%	66,9%	55,2%	
weiblich		90,0%	81,9%	71,7%	
Alter					
18-25 Jahre		94,2%	82,7%	94,1%	
26-35 Jahre		82,3%	76,5%	61,5%	
36-45 Jahre		91,9%	77,0%	68,9%	
über 45 Jahre		84,8%	71,7%	54,4%	
8. Targobank AG					
Total	74	83,8%	79,7%	72,6%	78,7%
männlich		81,3%	81,3%	59,4%	
weiblich		85,7%	78,5%	82,9%	
Alter					
18-25 Jahre		Wenig sinnvoll,	da nur 3	Nennungen	
26-35 Jahre		64,2%	57,1%	64,3%	
36-45 Jahre		87,5%	87,6%	62,5%	
über 45 Jahre		90,2%	87,8%	80,0%	
9. VR Bank eG R-Schwandorf					
Total	152	94,7%	88,1%	67,1%	83,3%
männlich		97,1%	92,8%	64,3%	
weiblich		92,6%	84,0%	69,5%	
Alter					
18-25 Jahre		88,5%	84,6%	76,9%	
26-35 Jahre		90,0%	76,6%	66,7%	
36-45 Jahre		97,0%	87,9%	55,9%	
über 45 Jahre		98,4%	95,1%	69,3%	

Zusammenfassung

Firma	Nennungen	Zufriedenheitsgrad bei			Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad
		Freundlichkeit	Beratung	Preis/Leistung	
10. VR Bank eG Ndb.-Oberpfalz					
Total	83	92,8%	87,5%	72,0%	%
männlich		94,5%	94,2%	77,8%	
weiblich		91,3%	82,2%	67,4%	
Alter					
18-25 Jahre		81,9%	81,8%	72,7%	
26-35 Jahre		90,0%	77,8%	79,0%	
36-45 Jahre		94,1%	88,2%	47,0%	
über 45 Jahre		97,2%	94,1%	80,0%	

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

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Freundlichkeit

- über alle 91 Geschäfte aus 10 Branchen: 87,2%
- über die 10 untersuchten Geldinstitute: 89,4%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Beratungsqualität

- über die 10 untersuchten Geldinstitute: 81,7%

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad bei Preis/Leistungsverhältnis

- über die 10 untersuchten Geldinstitute: 69,8%

N (Geldinstitute) = 778 von N (Gesamt)= 902

Ranking der 10 untersuchten Geldinstitute anhand des Zufriedenheitsgrad bei:

Firma	Freundlichkeit	Firma	Beratungsqualität	Firma	Preis/Leistungsverh.
1. Sparda-Bank	96,2%	1. Sparda-Bank	88,6%	1. Sparda-Bank	82,2%
2. VR Bank R-Schwand.	94,7%	2. VR Bank R-Schwand.	88,1%	2. Postbank	80,6%
3. VR Bank Ndb-Oberpf.	92,8%	3. VR Bank Ndb-Oberpf.	87,5%	3. Targobank	72,6%
4. Raiffeisenbank	92,1%	4. Raiffeisenbank	84,2%	4. Raiffeisenbank	72,5%
5. Commerzbank	91,6%	5. Commerzbank	83,2%	5. VR Bank Ndb-Oberpf.	72,0%
6. Postbank	87,6%	6. Deutsche Bank	80,8%	6. HypoVereinsbank	68,3%
7. Sparkasse	87,0%	7. Targobank	79,7%	7. VR Bank R-Schwand.	67,1%
8. HypoVereinsbank	84,4%	8. Postbank	75,5%	8. Commerzbank	65,2%
9. Targobank	83,8%	9. Sparkasse	75,1%	9. Sparkasse	64,0%
10. Deutsche Bank	83,3%	10. HypoVereinsbank	74,2%	10. Deutsche Bank	53,3%

Höchster durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad über die drei Leistungsmerkmale:

Sparda-Bank Ostbayern eG: 89,0%