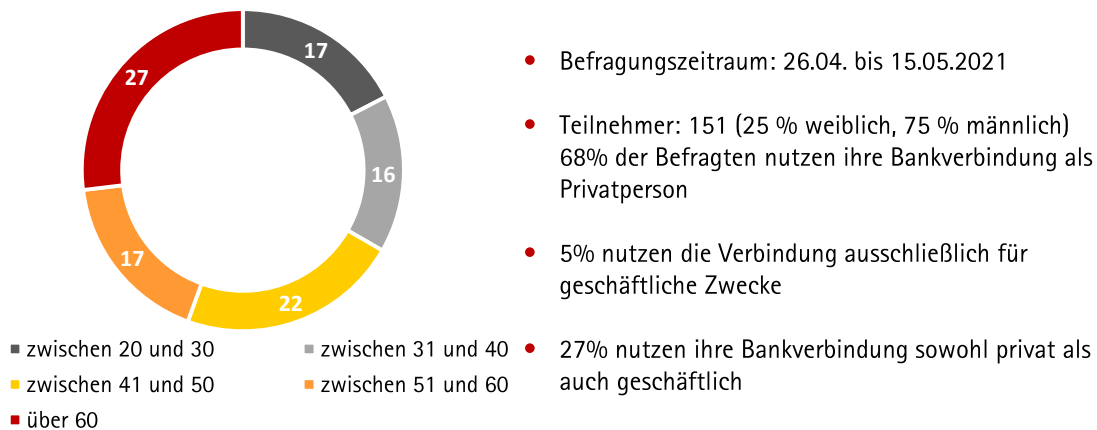


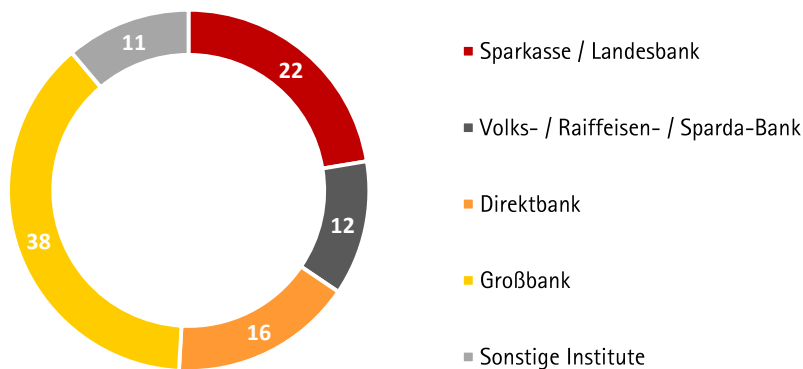


Der aktuelle fi:t-Kompass zur Zufriedenheit von Bankkunden zeigt eine klare Trendwende hin zu mehr Digitalisierung und bestätigt gleichzeitig die Bedeutung persönlicher Beratung. Potential zeigt die Bewertung von Kundenfreundlichkeit sowie Verständlichkeit und Umfang ausgehändigter Unterlagen.

Anteil Alter der Befragten [%]



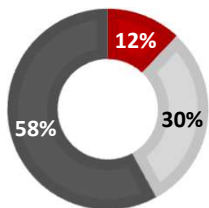
Anteil Institutsgruppen bei Befragten [%]



### Umfang der Befragung

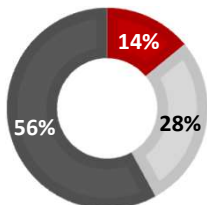
- Zufriedenheit mit Konditionen, Beratung, Verständlichkeit sowie Auftragsabwicklung genutzter Produkte und Dienstleistungen
- Wichtigkeit digitaler Angeboten sowie wesentlicher Aspekte einer Kundenverbindung
- Inklusive Freitexteingabe 17 Fragen

Die Zufriedenheit im Kundengespräch zeigt vor allem bei Verständlichkeit und Umfang genutzter Unterlagen Verbesserungspotential. Auch der Zufriedenheitswert mit der Kundenorientierung der Beratung ist ausbaufähig.



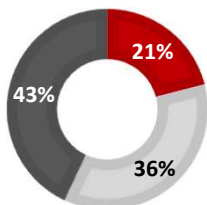
#### Zufriedenheit mit der Beraterkompetenz

- 12% unzufrieden / weniger zufrieden
- 58% eher zufrieden / zufrieden
- 30% mittelmäßig zufrieden



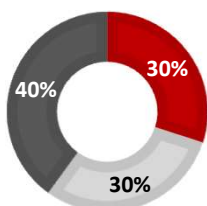
#### Zufriedenheit mit der Verständlichkeit der Beratung

- 14% unzufrieden / weniger zufrieden
- 58% eher zufrieden / zufrieden
- 28% mittelmäßig zufrieden



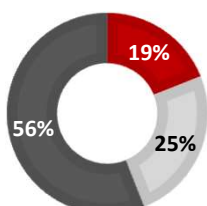
#### Zufriedenheit mit der Verständlichkeit der verwendeten Unterlagen

- 21% unzufrieden / weniger zufrieden
- 43% eher zufrieden / zufrieden
- 36% mittelmäßig zufrieden



#### Zufriedenheit mit dem Umfang ausgehändigter Unterlagen

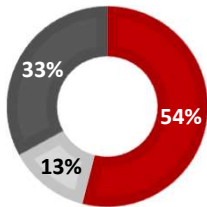
- 30% unzufrieden / weniger zufrieden
- 40% eher zufrieden / zufrieden
- 30% mittelmäßig zufrieden



#### Zufriedenheit mit der Kundenorientierung der Beratung

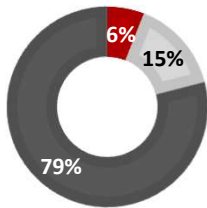
- 19% unzufrieden / weniger zufrieden
- 56% eher zufrieden / zufrieden
- 25% mittelmäßig zufrieden

„Wie wichtig sind Ihnen die nachstehenden Aspekte einer Bankverbindung?“



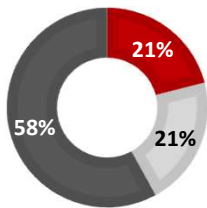
**Nähe zur nächsten Filiale**

- 54% unwichtig / weniger wichtig
- 33% eher wichtig / sehr wichtig
- 13% mittelmäßig wichtig



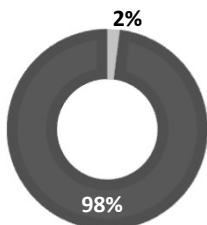
**Telefonische Erreichbarkeit**

- 6% unwichtig / weniger wichtig
- 79% eher wichtig / sehr wichtig
- 15% mittelmäßig wichtig



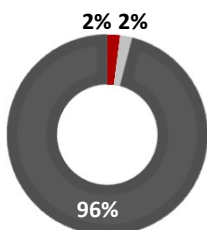
**Persönliche Erreichbarkeit**

- 21% unwichtig / weniger wichtig
- 58% eher wichtig / sehr wichtig
- 21% mittelmäßig wichtig



**Kundenfreundlichkeit**

- 0% unwichtig / weniger wichtig
- 98% eher wichtig / sehr wichtig
- 2% mittelmäßig wichtig



**Kostentransparenz zu Produkten und Beratung**

- 2% unwichtig / weniger wichtig
- 96% eher wichtig / sehr wichtig
- 2% mittelmäßig wichtig

**Ist Ihr Institut fit für die Ansprüche Ihrer Kunden?**

Gern stellen wir Ihnen die ausführliche Auswertung unseres fi:t-Kompass zur Verfügung. Nehmen Sie hierzu gern Kontakt mit uns auf.

Ihr Ansprechpartner: Carsten Schulz

Tel.: 01 72 / 45 15 914 – Email: [schulz@finanzdienstleister.consulting](mailto:schulz@finanzdienstleister.consulting)

Mehr Informationen zu unseren Leistungen finden Sie unter:

[www.finanzdienstleister.consulting](http://www.finanzdienstleister.consulting)