

## **Kund:innen bestätigen der Sparkasse HRV erneut ihre hohe Zufriedenheit**

Der Sparkasse HRV ist es wichtig zu wissen, was ihre Kundinnen und Kunden über ihr Angebot, ihren Service und ihre Beratung denken und wie sie die Leistungen einschätzen. Deswegen befragt sie in regelmäßigen Abständen die Menschen, die das am besten beurteilen können: ihre Kundinnen und Kunden selbst.

Im September 2022 war es wieder so weit: Eine Vielzahl von Kund:innen wurden im Online-Banking und in der App aufgefordert, der Sparkasse ein Feedback zu geben und zu sagen, was ihnen gefällt – aber auch, wo sie Verbesserungspotenzial sehen. Mit dem Ergebnis ist die Sparkasse HRV sehr zufrieden.

Das liegt nicht nur an der Rekordteilnahme von über 2.700 Teilnehmer:innen. Sondern vielmehr darin, dass die Kund:innen erneut eine hohe Zufriedenheit mit der Sparkasse HRV, ihren Leistungen und Angeboten wiedergespiegeln: 93 % der Befragten bewerteten die Gesamtzufriedenheit mit der Sparkasse mit den Noten „ausgezeichnet“, „sehr gut“ oder „gut“. In diese Kennzahl fließen Kriterien wie Serviceleistungen, Vertrauenswürdigkeit, aber auch das Preis-Leistungs-Verhältnis ein. Nach 96 % in der letzten Umfrage erreichte die Sparkasse HRV damit erneut einen Top-Wert und sieht sich in ihrer Ausrichtung weiterhin bestätigt.

„Über die Resonanz der Teilnahme, aber vor allem über das insgesamt positive Kundenfeedback freue ich mich persönlich, aber auch das gesamte Team der Sparkasse sehr“, fasst Udo Zimmermann, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse zusammen. „Neben dem guten Gesamtergebnis habe ich mich besonders über die ebenfalls sehr hohe Zufriedenheit mit unserer Beratungsleistung gefreut. Denn 94 % bewerteten diese mit ausgezeichnet, sehr gut oder gut.“ Darüber hinaus überzeugt die Sparkasse mit ihrem Online- und App-Angebot. Dies bestätigen auch individuelle Kommentare durch Befragte.

Dankbar ist die Sparkasse auch für weitere Anregungen und Rückmeldungen. „Wir erhalten damit die Chance, unseren Blick genauer auf mögliche Verbesserungspotenziale zu legen, die uns gegebenenfalls nicht so bewusst waren. Denn auch das ist ja eines der mit der Umfrage verbundenen Ziele: Nicht nur das gute Ergebnis halten – sondern auch Anregungen bekommen, um besser zu werden“, so Udo Zimmermann.