

Erneut hohe Zufriedenheitswerte für die Sparkasse HRV Online-Befragung mit guten Ergebnissen

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 Juli und August 2024 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, wie zufrieden sie mit ihr sind. Die Zahl der Teilnehmer:innen erreichte dabei einen neuen Rekord: Gut 2.800 Kundinnen und Kunden nahmen an der Befragung teil. Und die überwiegende Mehrheit von ihnen steht hinter der Sparkasse HRV, ihren Leistungen und Angeboten: 92 % der Befragten bewerteten ihre 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 93 % in der letzten Umfrage erreichte die Sparkasse HRV damit erneut einen Top-Wert und sieht sich in ihrer Ausrichtung weiterhin bestätigt.

Mit dem Ergebnis ist die Sparkasse HRV deshalb sehr zufrieden. Vor allem ein Bereich schnitt besonders gut ab: „Dass 95 % der Befragten unser Online-Banking mit den TOP-Noten bewerten, freut mich sehr. Schließlich nehmen Bedeutung und Nutzung digitaler Services immer weiter zu und sind quasi täglicher Begleiter in unserem Leben: ob bei der Online-Reisebuchung oder bei der Überweisung über die App von unterwegs“, fasst Udo Zimmermann, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse zusammen. „Auch die hohen Werte bei den Themen Weiterempfehlungsbereitschaft und Treue sind eine tolle Bestätigung unserer Arbeit. Drei Viertel der Befragten gehen davon aus, dass sie auch in zwei Jahren noch Kund:innen der Sparkasse HRV sein werden. Das ist in einer Zeit hoher Wechselbereitschaft ein sehr schönes Feedback.“

Dankbar ist Zimmermann auch für weitere Anregungen und Rückmeldungen. „Natürlich freut man sich über Lob und gute Bewertungen. Aber Hinweise auf mögliche Verbesserungspotenziale sind uns ebenfalls wichtig. Daher schauen wir uns diese auch individuell an. Schließlich eröffnen sie uns die Chance, uns weiterzuentwickeln und zu verbessern. Auch das ist ja ein Ziel der Umfrage.“