

Die Raiffeisenbank Schaafheim eG hat bundesweit die freundlichsten und kompetentesten Mitarbeiter verbunden mit einer sehr hohen Kundenzufriedenheit!

Vielen Dank
an alle Teilnehmer
der Kundenumfrage
2017!

Ergebnisse unserer Kundenumfrage 2017

Sehr positiv haben sich unsere Kunden im Rahmen einer Kundenumfrage geäußert, die wir vom 12.04. – 11.06.2017 durchgeführt haben. Die Befragung fand sowohl im Internet als auch per Fragebogen statt und hatte damit eine breite Basis und eine rege Beteiligung. Die Ergebnisse sind sehr erfreulich:

98 Prozent der befragten Kunden gaben an, dass sie mit den Leistungen der Raiffeisenbank zufrieden sind. Von den zufriedenen Kunden sind **51 Prozent** sehr zufrieden und **28 Prozent** sogar vollkommen zufrieden.

Insgesamt haben bundesweit 117 Volks- und Raiffeisenbanken an der Kundenumfrage teilgenommen und einen durchschnittlichen Zufriedenheitswert von **87%** erreicht. In fast allen der abgefragten Kategorien war die Raiffeisenbank im Vergleich mit den anderen Genossenschaftsbanken überdurchschnittlich oder stark überdurchschnittlich. Wir freuen uns über das tolle Ergebnis der Umfrage und bedanken uns ganz herzlich bei allen Kunden für das uns entgegengebrachte Vertrauen.

Außerordentlich geschätzt werden die Leistungen unserer Mitarbeiter

Besonders erfreulich ist, dass sich tendenziell 95 Prozent der Teilnehmer bei der Wahl einer Bank erneut für die Raiffeisenbank Schaafheim entscheiden würden. 62 Prozent würden das sogar bestimmt tun.

Sehr geschätzt wird die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter:

Wir haben schon vor einigen Jahren damit geworben, dass wir die freundlichsten Mitarbeiter haben. Nun haben wir es schwarz auf weiß:

Mit 100 Prozent Zufriedenheit sind wir in dieser Kategorie bundesweit auf Platz 1 gelandet. 61 Prozent finden übrigens die Freundlichkeit ausgezeichnet, 32 Prozent sehr gut und 7 Prozent finden sie gut.

Unsere Arbeit sehen wir insbesondere auch durch die Beurteilung der fachlichen Kompetenz unserer Mitarbeiter bestätigt: Mit 100 Prozent Zufriedenheit haben wir auch in dieser Kategorie bundesweit die Spitzenposition.

33 Prozent der Befragten bescheinigen unseren Beratern ein ausgezeichnetes Fachwissen, 48 Prozent ein sehr gutes und 19 Prozent ein gutes Wissen. 15 Prozent der Befragten können das nicht

beurteilen, weil sie leider noch keine Beratung in unserer Bank genossen haben. Das heißt, dass alle Kunden, die in unserer Bank beraten wurden, vom Wissen unserer Berater überzeugt sind. Auch zukünftig werden wir permanent in die Weiterqualifizierung unserer Mitarbeiter investieren, um unser Top-Niveau zu halten und noch weiter auszubauen.

Ein wichtiger Aspekt ist in diesem Zusammenhang auch die Verständlichkeit der Beratung. Was nützt dem Kunden ein tolles Fachwissen des Beraters, wenn dieser in der Beratung nur „Bahnhof“ versteht?

29 Prozent unserer beratenen Kunden finden die Verständlichkeit ausgezeichnet, 46 Prozent finden sie sehr gut und 24 Prozent gut. Haben Sie unsere Berater in diesem Jahr schon besucht und sich beraten lassen? Auch in den Kategorien „Schnelligkeit der Auftragsbearbeitung“ mit

97 Prozent und „Vertrauenswürdigkeit des Ansprechpartners“ mit 98 Prozent erhielten wir im Vergleich mit den anderen Banken Spitzenwerte.

Viele unserer Kunden (96 Prozent) finden unser gesellschaftliches Engagement für soziale, kulturelle und gesellschaftliche Zwecke in unserer Region gut: 36 Prozent finden das sehr gut und 37 Prozent sogar ausgezeichnet.

Gute Erreichbarkeit bestätigt

Bemerkenswert ist, dass die gute Erreichbarkeit von den Kunden deutlich hervorgehoben wird. Von 98 Prozent zufriedenen Kunden bescheinigen uns 29 Prozent eine ausgezeichnete, 44 Prozent eine sehr gute und 25 Prozent eine gute Erreichbarkeit. Dies zeigt, dass Erreichbarkeit heute keine Frage der Anzahl der Filialen ist, sondern eine Frage der Schnelligkeit und Serviceorientierung. Unsere erweiterten Beratungszeiten montags bis donnerstags von 8.00 bis 20.00 Uhr und die Öffnungszeiten der Hauptstelle in Schaafheim am Samstag runden das gute Bild ab. Aber auch unsere „dritte Filiale“ dürfen wir an dieser Stelle nicht vergessen: Unsere Online-Filiale im Internet ist unsere mit Abstand am meisten besuchte Filiale. Unser Online-Banking hat monatlich mehr als 60.000 Besucher – Tendenz steigend. Mehr als ein Drittel unserer

Kunden, das sind immerhin mehr als 1.500 Kunden, erledigen ihre Bankgeschäfte von zuhause aus. Und auch mit unserer VR-Banking-App ist unser Online-Banking rund um die Uhr möglich und von jedem Punkt der Erde in Nullkommanichts erreichbar. Die App ist ein echter „Tausendsassa“ in der digitalen Finanzwelt...

Zahlreiche positive Kommentare und Kritik liefern wichtige Erkenntnisse

In unserem Fragebogen gab es auch zwei Felder, in denen Meinungen, Kommentare und Kritik geäußert werden konnten: Für diese Hinweise bedanken wir uns ganz besonders. Hiermit helfen Sie uns, eine kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Leistungen zu Ihrer Zufriedenheit gewährleisten zu können.

Wir werden diese Hinweise nach und nach abarbeiten. Teilweise können diese sofort umgesetzt werden. Teilweise müssen dafür aber auch strategische Entscheidungen getroffen werden.

Wir möchten aber an dieser Stelle auch kritische Stimmen insbesondere zu zwei Themen nicht verschweigen:

Die Kontoführungsgebühren bewegen unsere Kunden.

Im Januar des letzten Jahres haben wir diese Gebühren angepasst. Wir sind dabei bewusst unter dem Gebührenniveau unserer regionalen Wettbewerber geblieben. Und unsere regionalen Wettbewerber sind die Banken, die Geschäftsstellen unterhalten, um den persönlichen Kontakt mit den Kunden zu pflegen. Wir sehen die Anpassung der Gebühren als betriebswirtschaftlich absolut notwendig an, um die Zukunft unserer Bank zumindest mittelfristig zu sichern. In der Vergangenheit war es möglich, die Kosten für den Zahlungsverkehr unserer Bank über die guten Zinsüberschüsse mit zu finanzieren. Das ist durch die weiter fallenden Zinsen und die damit sinkenden Erträge leider seit einigen Jahren nicht mehr möglich.

Und es gab auch kritische Stimmen zur Höhe unserer Dispozinsen.

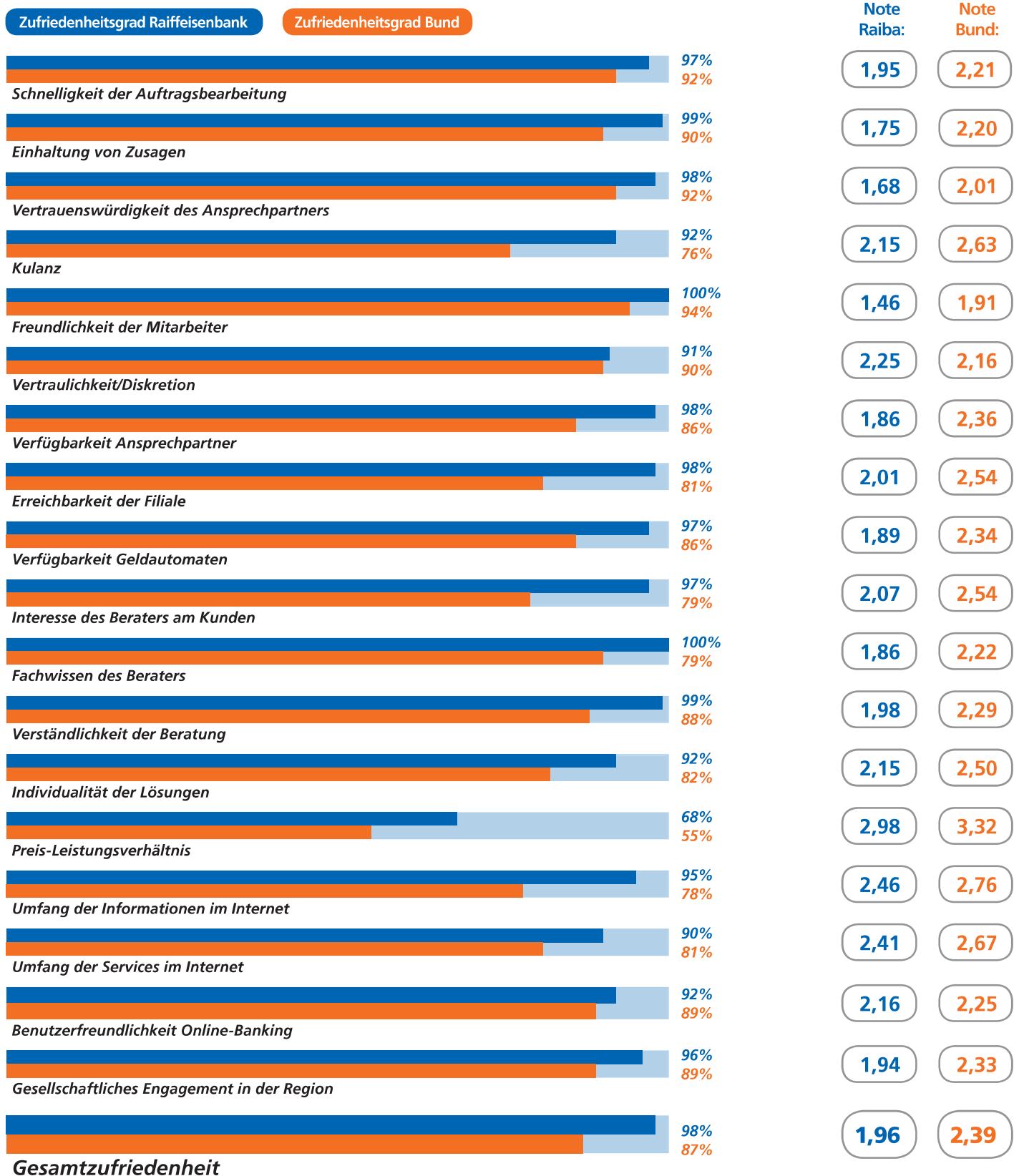
Diese Zinsen erscheinen einigen Kunden im aktuellen Niedrigzinsumfeld zu hoch. In diesem Zusammenhang weisen wir darauf

hin, dass der Dispokredit eine kurzfristige Überziehungsmöglichkeit auf dem Konto sein soll. Bei gewünschter längerer Inanspruchnahme kann der Kreditbedarf in einen günstigeren Anschaffungskredit umgeschichtet werden. Das nutzen viele unserer Kunden. Und im Vergleich mit unseren Wettbewerbern brauchen wir uns nicht zu

verstecken: Immerhin sind wir mit unseren Dispozinsen die zweitgünstigste Bank in der Region... Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die Befragung wichtige Aufschlüsse liefert, was Sie als Kunden von uns erwarten und was wir tun können, um noch besser zu werden. Viele unserer Kunden schätzen unsere Kun-

dennähe, unseren persönlichen Kontakt, die individuelle Betreuung, die familiäre Atmosphäre und unsere engagierten Mitarbeiter. Das gute Ergebnis dieser Umfrage ist uns Ansporn, so weiter zu machen und noch besser zu werden. Im aktuellen Umfeld ist das eine große Herausforderung. Diese Herausforderung nehmen wir gerne an.

Die Umfrageergebnisse im Überblick



1 = vollkommen zufrieden / ausgezeichnet 2 = sehr zufrieden / sehr gut 3 = zufrieden / gut 4 = weniger zufrieden / annehmbar 5 = unzufrieden / schlecht