

MEDIENMITTEILUNG

Schwyz, 11. September 2017 / Autor: SZKB

Kunden sind mit der Schwyzer Kantonalbank sehr zufrieden

Die Kundinnen und Kunden der Schwyzer Kantonalbank (SZKB) stellen ihrer Bank ein sehr gutes Zeugnis aus. 94% der Kunden sind mit ihrer Bank zufrieden oder sogar sehr zufrieden.

Für die SZKB ist es wichtig, dass die überwiegende Mehrheit ihrer Kunden mit den Beratungs- und Servicedienstleistungen zufrieden sind. Deshalb lässt die SZKB die Kundenzufriedenheit periodisch analysieren.

Über 2'000 Kunden und Nichtkunden befragt

Das unabhängige Marktforschungsinstitut gfs-zürich führte im Auftrag der SZKB im April und Mai 2017 eine anonyme Kundenzufriedenheitsumfrage durch. Eine nach dem Zufallsprinzip ausgewählte Gruppe von über 2'000 Kunden und Nichtkunden beantwortete telefonisch allgemeine Fragen zur SZKB wie z.B. telefonischer Kontakt, Image, E-Banking, Kredit-, Anlage-, Vorsorgebereich oder persönliche Beratung. Neu konnten die Fragen auch online beantwortet werden. 94% der Kunden waren mit der SZKB zufrieden oder sogar sehr zufrieden.

Mit persönlicher Beratung sehr zufrieden

Die SZKB hat in den vergangenen Jahren in die Ausbildung der Mitarbeitenden investiert, um die bereits hohe Beratungsqualität noch weiter zu verbessern. Die Kunden sind mit der erhaltenen Beratung der SZKB insgesamt und insbesondere im Private Banking sehr zufrieden.

Servicequalität weiterhin auf hohem Niveau

85% der Kunden sind der Meinung, die Servicequalität der SZKB sei auf hohem Niveau gleich geblieben. Davon haben 14% der Kunden in den letzten beiden Jahren sogar eine verbesserte Servicequalität wahrgenommen.

Kunden würden die SZKB weiterempfehlen

Die Empfehlungsbereitschaft liegt auf einem sehr hohen Niveau und deutlich über dem Wert der Konkurrenz. 93% der Kunden würden die SZKB zum Beispiel einem Verwandten weiterempfehlen. Rund die Hälfte der Kunden mit einer bestehenden Anlage- und Kreditbeziehung zur SZKB sind sogar bereit, ihre Bankbeziehung bei der SZKB weiter auszubauen.

E-Banking besser bewertet

Erfreulich ist, dass 95% der Kunden mit dem E-Banking der SZKB zufrieden sind. Sie haben es insgesamt sogar leicht besser bewertet als das der Konkurrenz.

SZKB macht vieles richtig

Die SZKB erhält von ihren Kunden eine sehr gute Bewertung und macht - aus Sicht der Kunden - vieles richtig. Die Umfrage zeigt aber auch Chancen und Potenzial auf. Die umfangreichen Daten werden jetzt intern analysiert und allfällige Massnahmen abgeleitet.

Weiterführende Informationen erhalten Sie bei:

Schwyzer Kantonalbank

Peter Geisser

Leiter Kommunikation / Mediensprecher

Telefon: 058 800 21 12 / E-Mail: peter.geisser@szkb.ch