

# Rundschreiben Sparkassengeschäfte / Markt

Mitgliedssparkassen des Ostdeutschen Sparkassenverbandes

OSV (Ostdeutscher Sparkassenverband, OSV001)

01.11.2022

## Rundschreiben Sparkassengeschäfte / Markt Nr. OSV-MA-22-0191

---

**Bereich:**

- Abteilung Markt
- Team Vertrieb

**Autor:**

- **Hahn, Ronald**

**Telefon**

- 0151 46167561
- 

**Betreff:**

Ergebnisse Sparkassen-Online-Kundendialog (SOKD) 2022

**Zusammenfassung:**

Hiermit erhalten Sie die Ergebnisse des Sparkassen-Online-Kundendialoges (SOKD) für das Jahr 2022.

**Prozessbündel:**

- 1.01 Produktübergreifende Vertriebsaufgaben
- 2.01 Marketing
- 2.02 Vertriebsmanagement
- 2.10 Beschwerde-/Qualitätsmanagement

**Anlagen:**

**2 Anhänge**

---

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Befragung der Kundenzufriedenheit mittels des Sparkassen-Online-Kundendialogs (SOKD) fand in diesem Jahr vom 25.08. - 18.09.2022 im Verbandsgebiet des OSV statt. An der Befragung beteiligten sich 23 OSV-Sparkassen mit rund 24.000 Interviews.

### Ergebnisse Sparkassen-Online-Kundendialog (SOKD) 2022

#### Kundenzufriedenheit

Die Gesamt-Kundenzufriedenheit der OSV-Sparkassen verharrt mit 60 % auf einem guten Niveau (Top2Box "ausgezeichnet" und "sehr gut"). Damit stabilisiert sich die Kundenzufriedenheit nach dem Anstieg zwischen 2017 und 2019 nun auf diesem Niveau.

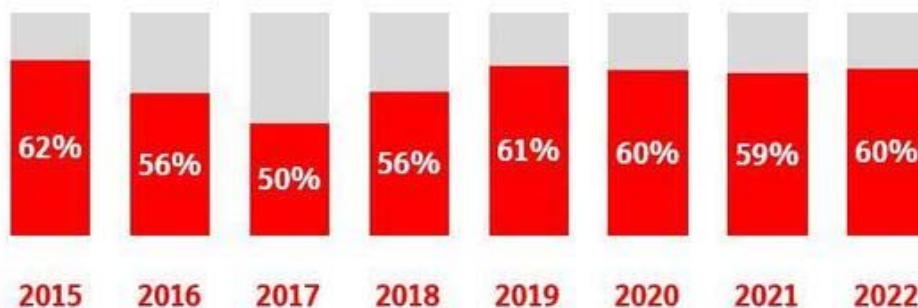
Bei zusätzlichem Einbezug des Skalenpunktes "gut" (vgl. Anlage 1, Seite 4) zeigen sich rund 93 % der befragten Kunden zufrieden mit den OSV-Sparkassen.

Auch in den übergeordneten Kundenzufriedenheitskategorien werden die Werte des Vorjahres erreicht bzw. leicht übertroffen. Insbesondere die Einschätzungen zur Kundenbetreuung und -beratung und zur Vertrauenswürdigkeit der Sparkassen bleiben auf hohem Niveau, gefolgt von der Einschätzung der Serviceleistungen, dem Informationsverhalten sowie zum Ruf & Image.

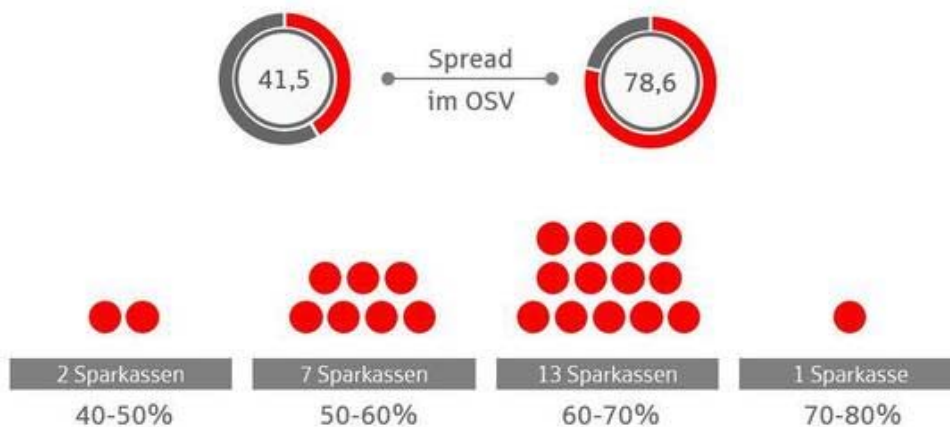
# 60%



Wie zufrieden sind Sie mit unserer Sparkasse insgesamt?

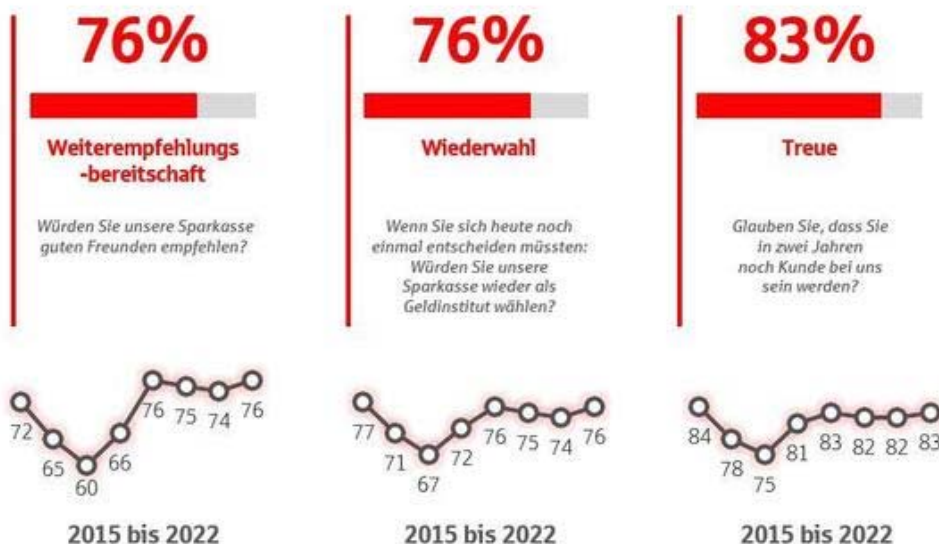


Die Bandbreite der Ergebnisse zwischen den Sparkassen bleibt jedoch mit 42 % bis 79 % enorm hoch. Der zahlenmäßig größte Teil der Sparkassen findet sich zwischen 60 und 70 %.



### Kundenbindung

Die Aspekte der Kundenbindung zeigen sich analog der Gesamtzufriedenheit stabil bis leicht positiv. In den letzten 4 Jahren sagen uns drei von vier Kunden, dass sie die Sparkasse guten Freunden empfehlen würden. Genauso viele Kunden würden sich noch einmal für die Sparkasse als Finanzinstitut entscheiden.



### Nachhaltigkeit

Erstmals wurde mit der SOKD 2022 das Thema Nachhaltigkeit mit einem gesonderten Modul befragt. Die Sparkassen, welche sich für eine Nutzung des Moduls entschieden haben, können die entsprechenden sparkassenspezifischen Daten dem Verbandsbericht (Anlage 2) entnehmen.



### Veröffentlichung der Ergebnisse

Die Veröffentlichung der Ergebnisse erfolgt als Anlage 2 anonymisiert. Die Verantwortlichen in den Sparkassen zum Thema SOKD werden über die Nummer der eigenen Sparkasse in der Auswertung per Mail informiert. Neben dem ausführlichen Bericht der Sparkassen-Consulting (Anlage 2) erhalten Sie vom OSV ein Blitzlicht als kurze Zusammenfassung der Ergebnisse auf OSV-Ebene (Anlage 1), letzteres auch als offene PowerPoint-Datei zur eigenen Nutzung.

Die Befragungsdaten aus dem Modul im Rahmen der digitalen Mindeststandards werden analog der Vorjahre an die S-Communication Services GmbH übermittelt. Die Datenübergabe erfolgt aggregiert auf Sparkassenebene, entsprechend gibt es keine Probleme mit personenbezogenen Daten.

Freundliche Grüße

Ostdeutscher Sparkassenverband

Ronald Hahn

---

### **Anhang / Anlagen:**

- [Blitzlicht\\_SOKD\\_2022.pptx \(3,56 MB\)](#)
- [OSV\\_SOKD2022\\_Gesamtbericht\\_anonymisiert.pdf \(1,49 MB\)](#)