



Kundenurteil: Fairness von Bausparkassen 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 17 Bausparkassen



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	März 2020
Stichprobe	1.299 Kunden mit 1.576 Urteilen zu 17 Bausparkassen (Bewertung von bis zu zwei Bausparkassen, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunde waren)
Anbieter	<ul style="list-style-type: none"> • Alte Leipziger Bauspar • Bausparkasse Mainz • Bausparkasse Schwäbisch Hall • BHV Bausparkasse • Debeka Bausparkasse • Deutsche Bausparkasse Badenia • LBS Bayern • LBS Hessen-Thüringen • LBS Nord • LBS Ost • LBS Saar • LBS Schleswig-Holstein-Hamburg • LBS Südwest • LBS West • Signal Iduna Bauspar • start:bausparkasse • Wüstenrot Bausparkasse
Gesamtumfang	120 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

Anbieterwahl und Verwendungszweck	<ul style="list-style-type: none"> • Anbieterwahl des Bausparers • Verwendungszweck des Bausparvertrages
Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Loyalität • Weiterempfehlung
Faires Produktangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Attraktivität der Bauspar-Varianten • Auswahl an Bausparvertrags-Varianten • Passgenauigkeit der Bauspar-Varianten • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität • Erfassung finanzieller Verhältnisse • Berücksichtigung persönlicher Verhältnisse • Transparenz der Berechnungen • Beratung zu staatlichen Fördermöglichkeiten
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Gesprächsterminen • Angenehmer Service • Reaktion bei Anliegen (schnell und lösungsorientiert) • Leichter Mitarbeiterkontakt • Angemessener Informationsumfang
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Höhe der Guthabenverzinsung • Bonusverzinsung / Sparbonus • Angemessenheit des Darlehenszins • Transparenz der Kosten / Gebühren

Teildimensionen der Kundenzufriedenheit der Bausparkassen

Fairness			
Faires Produktangebot	Faire Kundenberatung	Fairer Kundenservice	
<ul style="list-style-type: none"> • Attraktivität der Bauspar-Varianten • Auswahl an Bausparvertrags-Varianten • Passgenauigkeit der Bauspar-Varianten • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen 	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität • Erfassung finanzieller Verhältnisse • Berücksichtigung persönlicher Verhältnisse • Transparenz der Berechnungen • Beratung zu staatlichen Fördermöglichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Gesprächsterminen • Angenehmer Service • Reaktion bei Anliegen (schnell und lösungsorientiert) • Leichter Mitarbeiterkontakt • Angemessener Informationsumfang 	
<th>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</th>			Faires Preis-Leistungs-Verhältnis
<ul style="list-style-type: none"> • Höhe der Guthabenverzinsung • Bonusverzinsung / Sparbonus • Angemessenheit des Darlehenszins • Transparenz der Kosten / Gebühren 			

FOCUS-MONEY: Kundenzufriedenheit der Bausparkassen (I)

FAIRNESS	
sehr gut	Bausparkasse Mainz
sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
sehr gut	BHW Bausparkasse
sehr gut	Signal Iduna Bauspar
sehr gut	Wüstenrot Bausparkasse
gut	Debeka Bausparkasse
gut	LBS Bayern
gut	LBS Nord
gut	LBS West
gut	start:bausparkasse
	Alte Leipziger Bauspar
	Deutsche Bausparkasse Badenia
	LBS Hessen-Thüringen
	LBS Ost
	LBS Saar
	LBS Schleswig-Holstein-Hamburg
	LBS Südwest

Fairer Kundenservice	
sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
sehr gut	BHW Bausparkasse
sehr gut	Debeka Bausparkasse
sehr gut	LBS Bayern
sehr gut	LBS Nord
sehr gut	Wüstenrot Bausparkasse
gut	Bausparkasse Mainz
gut	LBS West
gut	Signal Iduna Bauspar
gut	start:bausparkasse
	Alte Leipziger Bauspar
	Deutsche Bausparkasse Badenia
	LBS Hessen-Thüringen
	LBS Ost
	LBS Saar
	LBS Schleswig-Holstein-Hamburg
	LBS Südwest

Faires Produktangebot	
sehr gut	Bausparkasse Mainz
sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
sehr gut	BHW Bausparkasse
sehr gut	LBS Bayern
sehr gut	Signal Iduna Bauspar
sehr gut	Wüstenrot Bausparkasse
gut	Alte Leipziger Bauspar
gut	Debeka Bausparkasse
gut	LBS Südwest
gut	LBS West
gut	start:bausparkasse
	Deutsche Bausparkasse Badenia
	LBS Hessen-Thüringen
	LBS Nord
	LBS Ost
	LBS Saar
	LBS Schleswig-Holstein-Hamburg

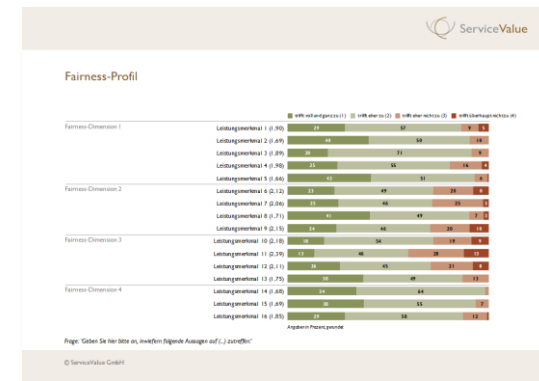
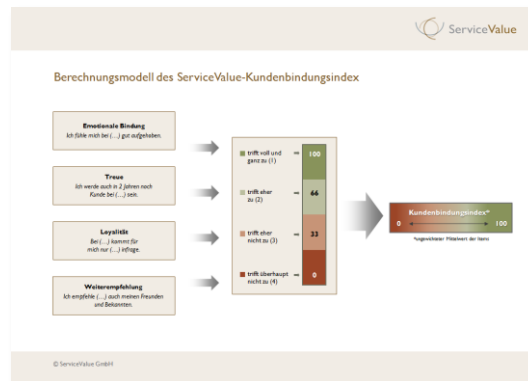
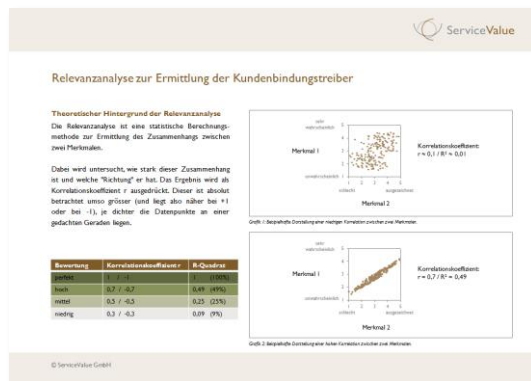
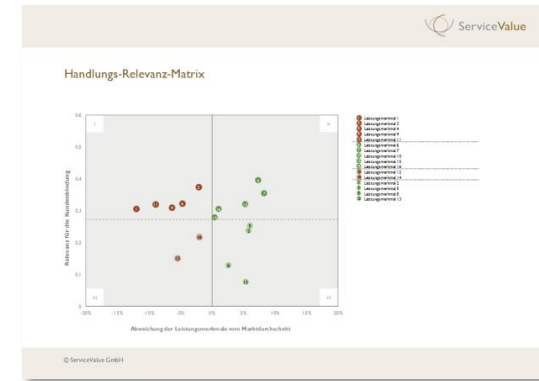
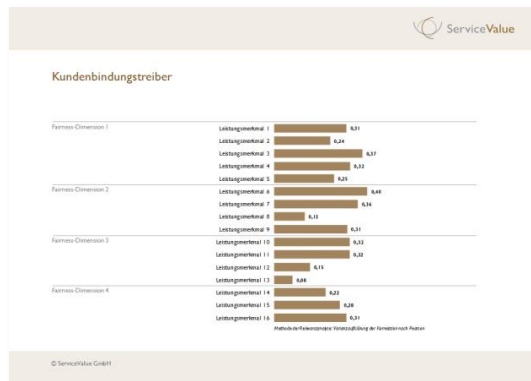
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY: Kundenzufriedenheit der Bausparkassen (II)

Faire Kundenberatung		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall	sehr gut	Bausparkasse Mainz
sehr gut	BHW Bausparkasse	sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
sehr gut	LBS West	sehr gut	BHW Bausparkasse
sehr gut	Signal Iduna Bauspar	sehr gut	Signal Iduna Bauspar
sehr gut	Wüstenrot Bausparkasse	sehr gut	start:bausparkasse
gut	Bausparkasse Mainz	sehr gut	Wüstenrot Bausparkasse
gut	Debeka Bausparkasse	gut	Debeka Bausparkasse
gut	LBS Bayern	gut	LBS Bayern
gut	LBS Nord	gut	LBS Schleswig-Holstein-Hamburg
gut	LBS Südwest		Alte Leipziger Bauspar
	Alte Leipziger Bauspar		Deutsche Bausparkasse Badenia
	Deutsche Bausparkasse Badenia		LBS Hessen-Thüringen
	LBS Hessen-Thüringen		LBS Nord
	LBS Ost		LBS Ost
	LBS Saar		LBS Saar
	LBS Schleswig-Holstein-Hamburg		LBS Südwest
	start:bausparkasse		LBS West

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

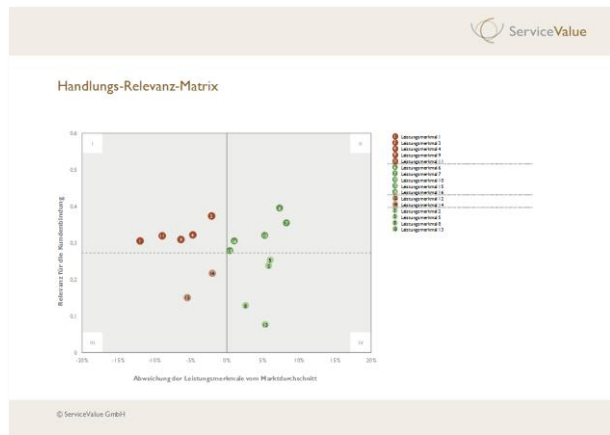
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

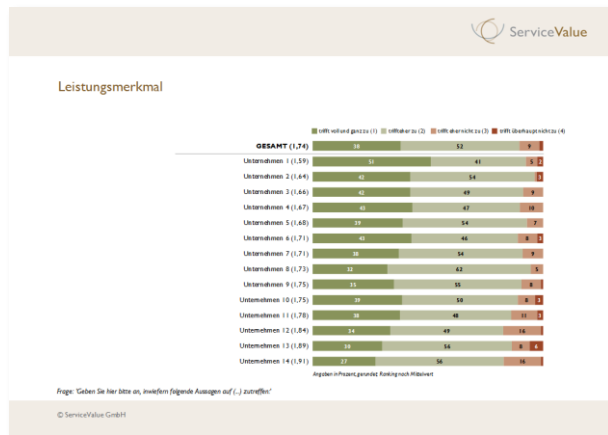


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de
 oder per FAX an +49 (0)221.67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Bausparkassen 2020“ (Einzelexemplar, 120 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.500,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Bausparkassen 2020“ (Einzelexemplar, 120 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.400,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und –bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / Franz Pfluegl - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de