

Presseinformation

Umfrage bescheinigt Sparkassen gute Leistungen

Kunden loben Sparkassen

Berlin, 26. November 2020 - Die Kunden haben den Mitgliedsparkassen im Ostdeutschen Sparkassenverband (OSV) ein gutes Zeugnis ausgestellt. Nach einer aktuellen Umfrage der Sparkassen Consulting GmbH beurteilen 94 Prozent der befragten Kunden die Leistungen ihrer Sparkasse während der Corona-Krise positiv. Durchgeführt wurde die Untersuchung zwischen dem 28. August und dem 10. Oktober dieses Jahres.

„Die Pandemie hat viel von allen abverlangt, von den Kunden, aber auch von den Sparkassen. Ich bin dankbar, dass unsere Kunden mehr als nur zufrieden mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unserer Sparkassen waren. Dies belegt auch, dass wir die Corona-Krise sehr gut gemeistert haben und für anstehende Herausforderungen gerüstet sind“, so der Geschäftsführende OSV-Präsident, Dr. Michael Ermrich.

Er bekräftigte, „dass nicht Corona die Sparkassen vor Probleme stelle, sondern die Negativzinspolitik der EZB und die Brüsseler Regulatorik-Wut. Gegen sie kann man leider nicht mit guten Leistungen angehen. Die Sparkassen waren und sind auch in der Corona-Krise eine wichtige Stütze der heimischen Wirtschaft. Ich erwarte, dass dies den Verantwortlichen in Brüssel und Berlin bewusst wird.“

Die Befragung beleuchtet ein breites Spektrum: auf dem Prüfstand standen unter anderem die Kundenbetreuung, die Online-Services, die Serviceleistungen und das Informationsverhalten. Die Online-Services während der Corona-Krise beurteilten 98 Prozent als ausgezeichnet, sehr gut oder gut, das Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 96 Prozent und den Telefonservice 94 Prozent. Ebenfalls 94 Prozent lobten auch die Kundenbetreuung, 91 Prozent die Erreichbarkeit und das Informationsverhalten als ausgezeichnet, sehr gut oder gut. Noch besser wollen die Sparkassen beim Beschwerdemanagement werden.

75 Prozent würden ihre Sparkasse Freunden empfehlen oder sich wieder für ihre Sparkasse entscheiden. 82 Prozent gehen davon aus, dass sie ihrer Sparkasse die Treue halten.

Weitere Informationen zum Ostdeutschen Sparkassenverband und den 45 Mitgliedssparkassen finden Sie unter: www.osv-online.de

Ostdeutscher
Sparkassenverband
Team Kommunikation
Leipziger Str. 51
10117 Berlin

Telefon 030 2069-1818/-1843
Telefax 030 2069-2818
E-Mail presse@osv-online.de
www.osv-online.de
 [@osv_online](https://twitter.com/osv_online)



Vier Länder – ein Verband

TEAM



Top Partner