

Pressemitteilung

Starke Ergebnisse bei Kundenzufriedenheit: Vertrauen, Beratung und Digitalisierung der Sparkasse Regensburg überzeugen

Regensburg, 22.04.2025

Dreh- und Angelpunkt der Sparkasse Regensburg sind zufriedene Kundinnen und Kunden – ihre Meinung ist der Kompass und ihre Zufriedenheit die Basis des Unternehmenserfolgs. Um ein aktuelles Stimmungsbild zu erhalten, hat die Sparkasse Regensburg im Zeitraum von Oktober bis Dezember 2024 eine umfassende Kundenzufriedenheitsumfrage durchgeführt. Insgesamt haben sich 3.656 Kundinnen und Kunden beteiligt – ein starkes Signal für das große Interesse am gemeinsamen Dialog.

Hervorragende Ergebnisse in allen Bereichen

Die Rückmeldungen sprechen eine klare Sprache: Die Kundinnen und Kunden sind mit den Leistungen des regionalen Finanzdienstleisters überaus zufrieden.

„Die Gesamtzufriedenheit liegt bei 93 %, ein hervorragender Wert, der unser tägliches Engagement bestätigt. Besonders erfreulich: Die Freundlichkeit unserer Mitarbeitenden wurde mit beeindruckenden 98 % bewertet – ein eindeutiges

Zeichen für die gelebte Kundennähe und Wertschätzung“, so Irene Dullinger, Vorstandsvorsitzende der Sparkasse Regensburg.

Weitere Top-Werte:

- Serviceleistungen allgemein: 92 %
- Vertrauenswürdigkeit: 94 %
- Weiterempfehlungsbereitschaft: 93 %

(Digitale) Beratung bleibt Schlüssel zur Zufriedenheit

Ein zentrales Ergebnis der Umfrage: Gute Beratung macht den Unterschied. Die Bewertung der Kundenbetreuung und -beratung liegt bei 91 % – ein klarer Beweis für die Sparkasse Regensburg, wie wichtig persönliche Nähe, individuelle Betreuung und kompetente Beratung für ihre Kundinnen und Kunden sind.

Auch das digitale Angebot überzeugt: 91 % der Befragten sehen die Sparkasse Regensburg als fortschrittlichen, digital ausgerichteten Finanzdienstleister. Die Nutzung digitaler Services ist weiter auf dem Vormarsch:

- **S-App:** wird von 56 % der Kundinnen und Kunden regelmäßig genutzt
- **Online-Banking:** Nutzung bei 78 %, Zufriedenheit unter den Nutzenden bei starken 96 %

Seite 3

Pressemitteilung April 2025

„Das große Vertrauen unserer Kundinnen und Kunden freut uns sehr und ist für uns zugleich Ansporn, unseren Weg konsequent weiterzugehen – mit exzellenter Beratung, einem starken Team und digitalen Angeboten, die das Leben unserer Kundinnen und Kunden einfacher machen“, betont Irene Dullinger. „Die Ergebnisse zeigen: Wenn persönliche Nähe und digitale Kompetenz Hand in Hand gehen, entsteht echtes Kundenerlebnis. Genau daran arbeiten wir – Tag für Tag.“

Für weitere Informationen oder Fragen:

Susann Siefker

Stv. Pressesprecherin

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Sparkasse Regensburg

Telefon 0941 301-1920

Susann.siefker@sparkasse-regensburg.de