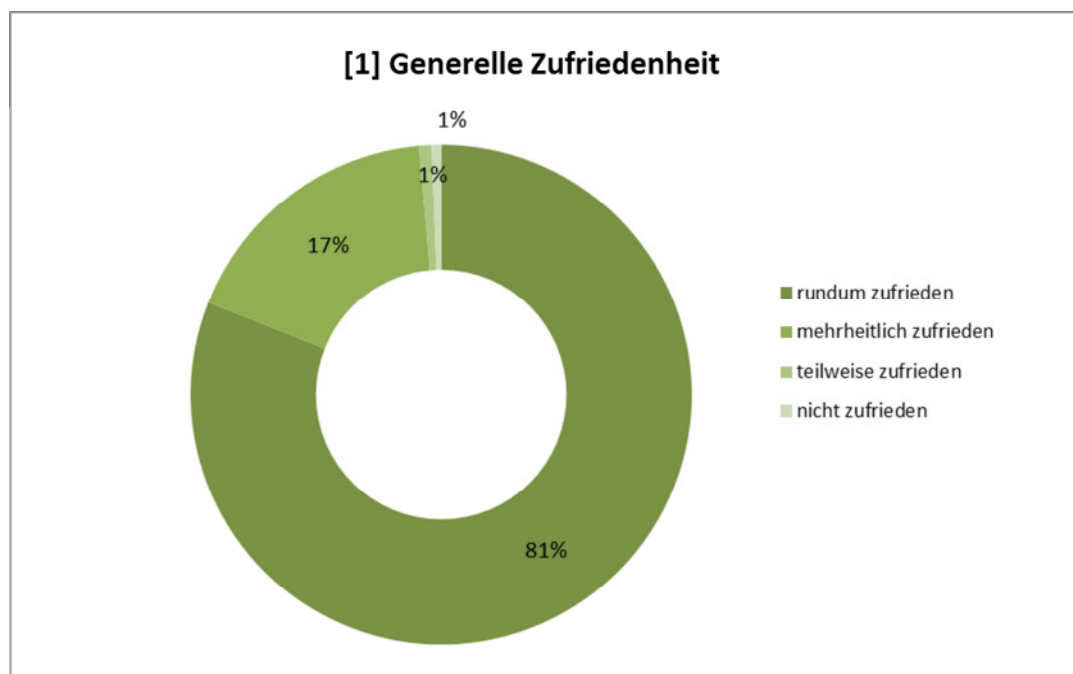


## Resultate aus unserer Kundenumfrage 2018

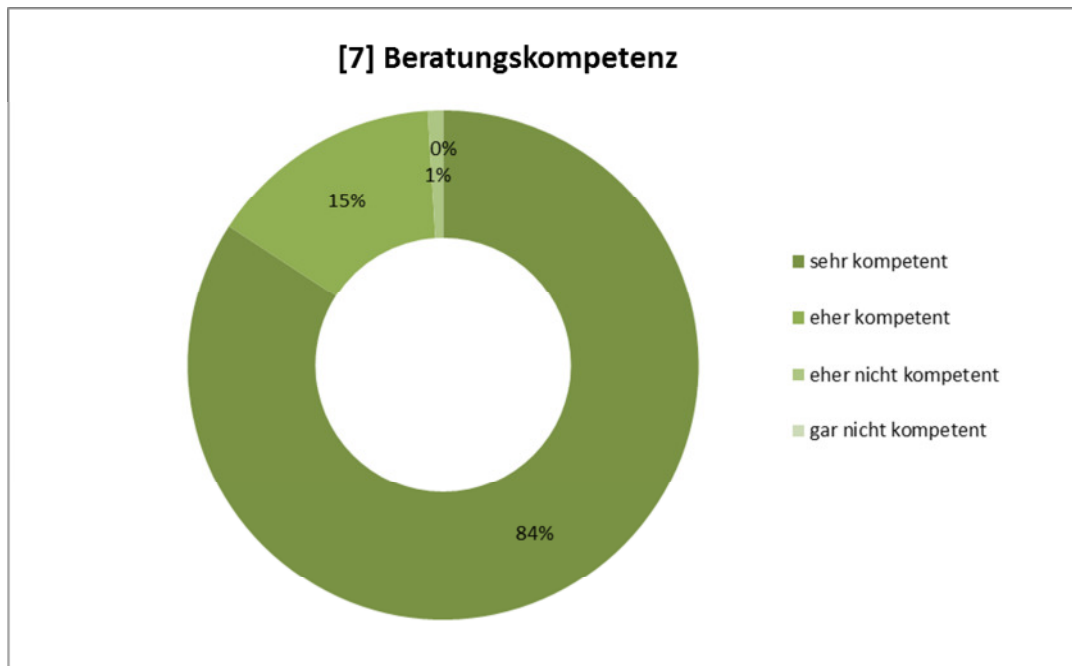
Im Mai 2018 haben wir wiederum eine umfassende Erhebung der Kundenzufriedenheit durchgeführt. Über 1'000 Kundinnen und Kunden haben an dieser Erhebung teilgenommen und uns sehr repräsentative Rückmeldungen geliefert.

Um es gleich vorwegzunehmen: die Bank Gantrisch darf stolz sein auf die Zufriedenheit ihrer Kunden. **Über 81% der Kundinnen und Kunden sind rundum zufrieden**, die übrigen 19% sind mehrheitlich zufrieden. Im Vergleich zur Umfrage aus dem Jahr 2012 hat sich die Zufriedenheit weiter verbessert.



Das **Image der Bank** wird mit einer hervorragenden Note von 5.5 bewertet. 98% der Befragten geben der Bank eine Note 5 oder 6. Speziell geschätzt werden das Personal, die persönliche Beratung, die Nähe der Bank zum Wohn- und Arbeitsort sowie das Engagement in der Region. **Im Konkurrenzvergleich schneidet die Bank Gantrisch auch sehr gut ab:** 52% finden die Bank mindestens so gut wie die Mitbewerber, 47% glauben, dass die Bank Gantrisch eine bessere Qualität und Leistung als die Konkurrenz bietet. Im Branchenvergleich (Regionalbanken-Benchmark) zeigt sich hier ein deutlich überdurchschnittlicher Wert.

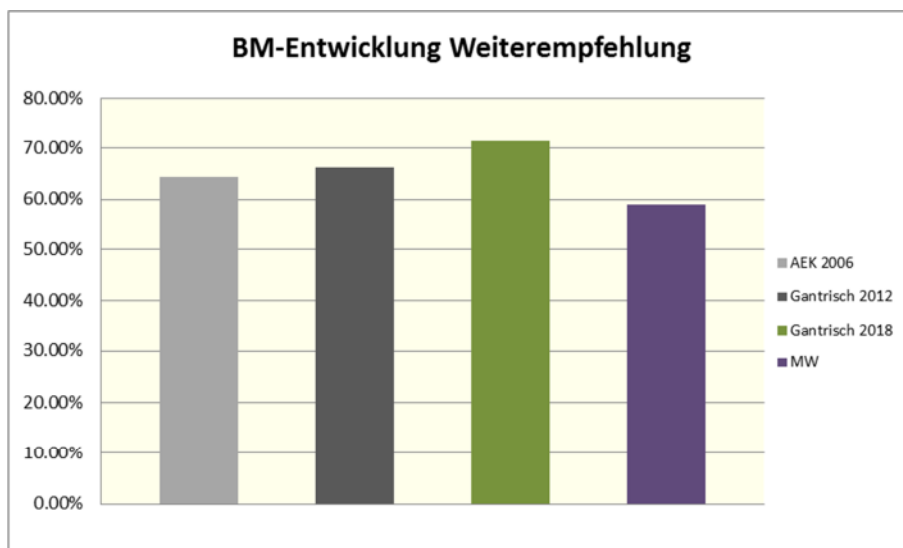
Ebenfalls überdurchschnittlich gut wird die Vertrautheit der Kundenberater mit der finanziellen Situation der Kundschaft bewertet. 98% der Befragten attestieren unseren Kundenberaterinnen und Kundenberater ein gutes Wissen über die persönliche und finanzielle Situation der Kunden. Die Kundennähe der Bank Gantrisch zeigt sich hier ganz deutlich, insbesondere auch dann, wenn der Kunde seinen Kundenberater persönlich kennt. Die Beratungskompetenz wird von 99% der Befragten ebenfalls positiv gewürdigt.



Im Vergleich zu 2012 hat die Fachkompetenz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter markant zugenommen. Auch hier setzt unsere Bank im Branchenvergleich neue Massstäbe: Unsere Bank erreicht mit 95.61 Benchmarkpunkten ein deutlich überdurchschnittliches Resultat (Benchmark = 90.12%).

Sehr erfreulich ist der Umstand, dass unsere Bank von den Kundinnen und Kunden oft weiter empfohlen wird. Die Mund-zu-Mund-Werbung für die Bank Gantrisch ist im Branchenvergleich sehr hoch.

Ebenso dürfen wir viel Lob bei der Art und Weise der Erreichbarkeit und des Kundenempfangs entgegennehmen. Die grosse Mehrheit gibt an, sehr freundlich bedient zu werden.



Die Öffentlichkeitsarbeit kommt gut an, sie ist für 93% gut und ansprechend. Am stärksten bemerkt werden die einzigartigen Veranstaltungen der Bank, unsere Kundenzeitschrift, die Generalversammlung der Genossenschaftler sowie die generelle Werbung, auch wenn man hier durchaus geteilter Meinung sein kann. Die aktuelle Kampagne mit den Sujets im Retro-Look fällt auf.

Mit der Umfrage wollten wir auch in Erfahrung bringen, welche Themen unsere Kundinnen und Kunden in Zukunft als besonders wichtig erachten. Sie sind überzeugt, dass wir als regionale KMU eine wichtige Rolle für die wirtschaftliche Entwicklung in der Region Gantrisch spielen. Dies zeigen die vielen positiven Beurteilungen zur Tochtergesellschaft DLZ Villa Gantrisch AG, welche seit einem Jahr ein starkes Dienstleistungsangebot aufgebaut hat. Viele Kunden wünschen sich aber auch in Zukunft traditionelle Bankdienstleistungen mit bedienten Schaltern und genügend Zeit für Fachgespräche auf der Bank. Solche Aussagen sind für uns wichtig, damit wir das zukünftige Dienstleistungsangebot optimal bereitstellen können, u.a. auch mit zusätzlichen Leistungen im Bereich der digitalen Produkte und bei der persönlichen und individuellen Beratung vor Ort.

Wir danken allen, die sich die Zeit genommen haben, um der Bank ihre Meinung mitzuteilen, den umfangreichen Fragebogen ausgefüllt haben und mit vielfältigen und bereichernden Kommentaren versehen haben. Wir haben sehr viel Lob, Anerkennung, neue Ideen und auch einzelne kritische Punkte erfahren. Diese Informationen sind für uns sehr wertvoll, denn wir wollen eine Bank sein, die kundennah und sympathisch anders ist. Ihre Antworten zeigen uns, wofür wir uns tagtäglich einsetzen und wie wir noch besser werden können. Mit der Auswertung der Umfrage lösen wir auch unser Versprechen ein, pro ausgefüllten Fragebogen der Stiftung Bernaville 2 Franken zu überweisen, aufgerundet CHF 2'500.00.