

Medienmitteilung, 11. Januar 2018

# Loyale, empfehlungsbereite und zufriedene NKB-Kunden

**Die im Oktober 2017 durchgeführte Kundenzufriedenheitsumfrage der Nidwaldner Kantonalbank (NKB) zeigt über alle Kundensegmente hinweg ein Bild von äusserst loyalen, empfehlungsbereiten und mit Werten von bis zu 86 % sehr zufriedenen Kunden.**

Zum zweiten Mal nach 2015 hat die NKB im Oktober 2017 eine Befragung bei knapp 10'000 Kunden durchgeführt. Bei der Gesamtzufriedenheit liegt die Rate der sehr zufriedenen Kunden je nach Segment zwischen 71 und 86 %. Überdies bewegt sich der Wert der Kundenloyalität mit 78 bis 84 % auf einem stabilen, sehr hohen Niveau.

## **Deutlich erhöhte Empfehlungsbereitschaft**

Die Anzahl an besonders empfehlungsbereiten Kunden, die sogenannten Promotoren, ist im Vergleich zu 2015 um bis zu 13 % gestiegen. Während jeder zweite individuell betreute Privatkunde die NKB aktiv weiterempfiehlt, sind es bei den Private Banking- und Firmenkunden sogar zwei von drei.

## **Gesteigerte Zufriedenheit seit 2015**

Von den knapp 10'000 verschickten Fragebogen trafen rund 1'850 ausgefüllte Sendungen bei der Bank ein, was einer Gesamtrücklaufquote von 18 % entspricht. Die NKB bezweckt mit dieser Umfrage, die Kundenzufriedenheit in den Bereichen Beratung, Produkte und Image zu messen. Die resultierenden Werte erlauben einerseits die Unternehmensentwicklung seit 2015 zu analysieren und andererseits Optimierungsmöglichkeiten über alle Segmente hinweg zu identifizieren. «In drei von vier Kundensegmenten konnten wir unsere Zufriedenheitswerte steigern. Das zeigt uns, dass unsere Dienstleistungen und Produkte marktorientiert sind und die Bestrebungen, unsere Kunden persönlich und individuell zu betreuen, wahrgenommen und auch geschätzt werden», resümiert Heinrich Leuthard, Vorsitzender der Geschäftsleitung der NKB.

## **Kontakt**

Peter Bircher  
Leiter Marketing & Kommunikation

Telefon 041 619 22 60  
peter.bircher@nkb.ch