

# Ergebnisse der Kundenumfrage 2009

Die Ergebnisse der Kundenbefragung 2009 liegen nun vor. Insgesamt haben an der Online-Umfrage 221 Personen teilgenommen. Leider ist die Umfrage nicht repräsentativ, da die dafür erforderliche Teilnehmeranzahl nicht erreicht wurde. Dennoch haben uns Ihre Antworten wichtige Tendenzen aufgezeigt. So haben wir neben Lob auch Optimierungsbedarf in einigen Punkten erkannt. Hier die wichtigsten Ergebnisse aus der Kundenumfrage 2009:

## 1. Engagement in der Region

Bestnote für unser Engagement in der Region. Hier liegen wir sogar über dem Durchschnitt aller Volks- und Raiffeisenbanken, die an der Umfrage teilgenommen haben. Wir werden auch künftig ein fairer und zuverlässiger Finanzpartner in der Region sein und unsere regionale Verantwortung weiter wahrnehmen.

## 2. Ausstattung der Geschäftsstellen

89 % aller Teilnehmer bewerten die Atmosphäre in unseren Geschäftsstellen mit gut. Ein gutes Ergebnis – aber wir arbeiten stetig daran, die Atmosphäre weiter zu verbessern und unsere Geschäftsstellen noch freundlicher für unsere Kunden zu gestalten. So ist unsere neuerbaute Geschäftsstelle in Ascholding seit 10.10.2009 offiziell eröffnet und die Umbauarbeiten in unserer Geschäftsstelle in Dietramszell werden in Kürze abgeschlossen sein. Mit der Ausstattung von SB Geräten in unseren Geschäftsstellen sind alle Befragten im Durchschnitt bestens zufrieden. Wir bieten unseren Kunden in allen Geschäftsstellen moderne Geldausgabeautomaten und Kontoauszugsdrucker. In Bad Tölz, Lenggries und Egling wird die SB-Ausstattung noch mit einem Geldeinzahlautomaten ergänzt, an dem Sie rund um die Uhr einzahlen können.

## 3. Bedarfsgerechte Lösungen

Die Befragten sind mit den individuellen Lösungsansätzen bei Finanzfragen sehr zufrieden und schätzen den persönlichen Kontakt zu Ihren Kundenberater-(innen). Viele Befragte wünschen sich aber eine noch umfassendere Beratung in allen Lebensphasen. Diesen Wunsch haben wir bereits erkannt und 22 Kundenberaterinnen und Kundenberater zum zertifizierten VR-Vorsorgespezialisten ausgebildet. Unsere Kunden und Mitglieder erhalten einen neuen ganzheitlichen Beratungsansatz in punkto persönlicher Vorsorge und gewinnen einen transparenten Einblick in die gesetzliche, betriebliche und private Vorsorgesituation.

Am besten Sie sprechen noch heute mit einem unserer VR-Vorsorgespezialisten.  
Terminvereinbarung unter Tel: 08041/7931-0 oder per Email: [post@rbtl.de](mailto:post@rbtl.de)

## 4. Erreichbarkeit

Einige Teilnehmer gaben an, dass die Erreichbarkeit – vor allem die telefonische Erreichbarkeit – verbessert werden könne. Wir nehmen diesen Wunsch gerne auf und haben die Umsetzung für das kommende Jahr bereits angestoßen.

Wir möchten allen Teilnehmern und Teilnehmerinnen danken, dass sie an der Umfrage teilgenommen und uns geholfen haben noch besser zu werden.



Raiffeisenbank  
Tölzer Land eG

[www.rbtl.de](http://www.rbtl.de)

*100 Jahre Ihre Bank*