

Kundenumfrage der Spar- und Leihkasse Wynigen AG



Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde

Die Qualität unserer Dienstleistung ist uns ein zentrales Anliegen. Deshalb möchten wir Ihnen die Möglichkeit geben, Ihre Meinung zu unserer Bank und zu unserem Angebot kundzutun. **Der Einsendeschluss ist der 25. März 2023.** Sie können die Umfrage aber auch online beantworten unter www.slwynigen.ch. Besten Dank.

Wenn Sie den beiliegenden Wettbewerbs- und Beratungstalon ebenfalls ausfüllen, nehmen Sie an unserer Verlosung teil. **Wir verlosen unter allen Einsendenden 3 Goldvreneli im Wert von je rund CHF 350.00!**



1. Wie zufrieden sind Sie mit der SLW zum heutigen Zeitpunkt generell?

Bitte ankreuzen sehr zufrieden mehrheitlich zufrieden teilweise zufrieden nicht zufrieden

Warum:

(Hier ist Platz für Ihre Begründung)

2. Wie beurteilen Sie das Dienstleistungsangebot der SLW zum heutigen Zeitpunkt?

	sehr zufrieden	mehrheitlich zufrieden	teilweise zufrieden	nicht zufrieden
Finanzieren (Beratung, Angebot, Abwicklung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vorsorgen / Anlegen (Beratung, Angebot, Gebühren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zahlungsverkehr (Abwicklung, Gebühren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Digitales Angebot der SLW (E-Banking, App)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der folgenden Dienstleistungen?

Mit den Konditionen (Zinsen, Gebühren, Spesen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit der Abwicklung Ihrer Aufträge durch die SLW	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit der Freundlichkeit des Personals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit der Fachkompetenz des Personals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit der Wartezeit am Schalter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit der Diskretion am Schalter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit der Wartezeit am Telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit den Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Haben Sie Verbesserungsvorschläge?

(Hier ist Platz für Ihre Kommentare / Verbesserungsvorschläge)

4. Welche Dienstleistungen (physisch oder digital) sollte die SLW in Zukunft unbedingt neu erbringen (damit wir Ihre Hauptbankbeziehung werden/bleiben)? (Mehrfachnennungen möglich)

- Twint (Mobile App zur Bezahlung in Geschäften oder im Internet, inkl. diversen Zusatzfunktionen)
- eBill (Direktbelastung von elektronisch zugestellten Rechnungen)
- 24-Stunden-Zone (Ein- und Auszahlungen, Verarbeitung von Münz an Automaten unserer Bank)
- SARON-Hypothek (Geldmarkthypothek mit kurzfristiger Zinsfestsetzung)
- EUR-Konto (Konto in Euro)
- Weitere Dienstleistungen: Was?

5. Würden Sie die SLW an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen?

Bitte ankreuzen selbstverständlich ziemlich sicher eher nicht nein

6. Wie oft und für welche finanziellen Angelegenheiten besuchen Sie uns aktuell am Schalter?

	1 x pro Woche	1 x pro Monat	4 - 5 x pro Jahr	1 x pro Jahr	nie
Bargeld Ein- und Auszahlung	<input type="checkbox"/>				
Für ein generelles Beratungsgespräch / Anliegen	<input type="checkbox"/>				
Für eine Frage zu Dienstleistungen (E-Banking, Dauerauftrag, Zahlungsverkehr, LSV etc.)	<input type="checkbox"/>				
Für eine Frage zur Vorsorge (3. Säule, Pensionskasse)	<input type="checkbox"/>				
Für eine Frage zur Finanzierung (Hypotheken, KMU-Kredit etc.)	<input type="checkbox"/>				
Für einen persönlichen Kontakt zu Mitarbeitenden der Bank ohne spezifisches Anliegen	<input type="checkbox"/>				

7. Wie beurteilen Sie die Vertraulichkeit/Diskretion bei Beratungen und Kontoeröffnungen in unserer Kundenzone resp. unseren Räumlichkeiten?

Bitte ankreuzen sehr zufrieden mehrheitlich zufrieden teilweise zufrieden nicht zufrieden

Verbesserungsvorschläge?

(Hier ist Platz für Ihre Verbesserungsvorschläge / Anregungen)

8. Wie empfinden Sie die Ambiance auf unserer Bank?

Bitte ankreuzen sehr angenehm eher angenehm eher unangenehm sehr unangenehm

9. Wie zutreffend sind für Sie folgende Aussagen in Bezug auf das aktuelle oder zukünftige Angebot der SLW?

	trifft voll und ganz zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	weiss nicht
Ein moderner Auftritt der SLW in den Medien (auch über Soziale Medien wie Facebook, Instagram etc.) ist mir wichtig	<input type="checkbox"/>				
Ich vermute, dass ich persönlich in Zukunft immer weniger Transaktionen am Schalter abwickeln werde	<input type="checkbox"/>				
Ich vermute, dass ich persönlich in Zukunft vermehrt Dienstleistungen über digitale Kanäle abwickeln werde	<input type="checkbox"/>				
Ich vermute, dass der klassische Bankschalter in 10 Jahren nicht mehr benötigt wird	<input type="checkbox"/>				

10. Wie können wir Ihre Zufriedenheit erhöhen?

(Hier ist Platz für Ihre Ideen, Anregungen oder sonstigen Bemerkungen)

Wir sind Ihnen dankbar, wenn Sie folgende statistischen Angaben ausfüllen, damit die Auswertung an Aussagekraft gewinnt. Es sind keinerlei Rückschlüsse auf Ihre Person / Firma möglich!

Privatpersonen:

Alter: 15- 20 21- 30 31- 50 51- 65 über 65 Geschlecht: weiblich männlich

Firmenkunden:

Betrieb bis 10 Mitarbeitende Betrieb mit mehr als 10 Mitarbeitenden
 OerK / Stiftung / Verein

Sind Sie Aktionärin / Aktionär der SLW? Ja Nein