

Medienmitteilung, 26. Mai 2021

# Zufriedene und empfehlungsbereite Kundinnen und Kunden bei der NKB

**Die Kundinnen und Kunden der Nidwaldner Kantonalbank (NKB) sind sehr zufrieden mit ihrer Bank und im Vergleich zu 2017 noch stärker bereit, sie weiterzuempfehlen. Das zeigt eine Befragung vom Januar 2021.**

## **Hohe Kundenzufriedenheit, verstärkte Empfehlungsbereitschaft**

Nach 2015 und 2017 hat die NKB im Januar 2021 erneut knapp 10'000 Kundinnen und Kunden nach ihrer Zufriedenheit mit der Bank befragt. Mit hohen Werten, die nahezu unverändert zur letzten Umfrage blieben, zeigen sich die Befragten sehr zufrieden mit der NKB. «Besonders gefreut hat uns die weiter gestiegene Empfehlungsbereitschaft unserer Kundinnen und Kunden. Eine persönliche Weiterempfehlung ist Ausdruck von echter Zufriedenheit und für uns als Bank das schönste Kompliment», meint Heinrich Leuthard, Vorsitzender der Geschäftsleitung der NKB.

## **Persönlicher Kontakt und Beratung sind Treiber der Zufriedenheit**

Verbesserungspotenzial sehen die Befragten vor allem in den digitalen Lösungen, bei denen sich gewisse Kundengruppen umfassendere Angebote wünschen. Gleichzeitig hat die Umfrage gezeigt, dass die persönliche Beratung die individuelle Zufriedenheit am stärksten beeinflusst. Je nach Kundengruppe haben zwischen 85 und 91 Prozent der Befragten angegeben, mit ihren Beraterinnen und Beratern sehr zufrieden zu sein. «Die persönliche Beratung und die Kundennähe sind unsere grossen Stärken, auf die wir auch in Zukunft bauen. Gleichzeitig haben uns die Kundinnen und Kunden aufgezeigt, wo wir uns verbessern können. Diese Bedürfnisse fliessen auch in die aktuelle Erarbeitung unserer Strategie 2022 – 2026 ein», resümiert Heinrich Leuthard die Erkenntnisse der Zufriedenheitsumfrage.

## **Spende an Insieme Unterwalden**

Pro ausgefülltem und zurückgeschicktem Fragebogen versprach die NKB, einen Betrag von CHF 10 an Insieme Unterwalden zu spenden. Dank den 2'000 Rücksendungen kam ein Betrag von CHF 20'000 zusammen, den die NKB im April 2021 dem Verein überreichen durfte. Insieme Unterwalden setzt sich dafür ein, Menschen mit Beeinträchtigung aus Nid- und Obwalden zu fördern und deren Interessen zu wahren.

## **Kontakt**

Peter Bircher  
Leiter Marketing & Kommunikation  
Telefon 041 619 22 60  
peter.bircher@nkb.ch