

# Übersicht Servicetest Banken 2024



**36%**

der Anrufe werden innerhalb von 45 Sekunden vom Servicecenter angenommen!



**12%**

der Anrufer:innen legen auf, da nicht innerhalb von fünf Minuten abgehoben wurde!



**83%**

hinterlassen einen (sehr) guten Eindruck!



**89%**

nehmen sich (eher) ausreichend Zeit!



**76%**

der Fragen werden am Telefon beantwortet!



**76%**

würden den telefonischen Kontakt (eher) weiterverfolgen!



**91%**

der E-Mail-Anfragen werden innerhalb von 24 Stunden beantwortet!



**3%**

der E-Mail-Anfragen werden nicht beantwortet!



**74%**

der E-Mail-Anfragen werden mit „Sehr gut“ oder „Gut“ beantwortet!



**55%**

der Fragen werden per E-Mail beantwortet!



**80%**

Würden den Kontakt nach dem E-Mail Dialog (eher) weiterverfolgen!

**Studiendesign/Methode:** 384 Tests bei den Service-Centern von 6 Banken

**Testzeitraum:** Juni – November 2024

# Übersicht Servicetest Versicherungen 2024



**47%**

der Anrufe werden innerhalb von 45 Sekunden vom Servicecenter angenommen!



**7%**

der Anrufer:innen legen auf, da nicht innerhalb von fünf Minuten abgehoben wurde!



**85%**

hinterlassen einen (sehr) guten Eindruck!



**88%**

nehmen sich (eher) ausreichend Zeit!



**49%**

der Fragen werden am Telefon beantwortet!



**79%**

würden den telefonischen Kontakt (eher) weiterverfolgen!



**58%**

der E-Mail-Anfragen werden innerhalb von 24 Stunden beantwortet!



**19%**

der E-Mail-Anfragen werden nicht beantwortet!



**67%**

der E-Mail-Anfragen werden mit „Sehr gut“ oder „Gut“ beantwortet!



**56%**

der Fragen werden per E-Mail beantwortet!



**80%**

Würden den Kontakt nach dem E-Mail Dialog (eher) weiterverfolgen!

**Studiendesign/Methode:** 384 Tests bei den Service-Centern von 6 Banken

**Testzeitraum:** Juni – November 2024