

Kundenzufriedenheitsumfrage 2015

Vorgehen – Auswertung – Ergebnisse - Schlussfolgerungen

The screenshot shows the Nest website's customer satisfaction survey page. The header includes the Nest logo and navigation menu. The main content area is titled 'Kundenzufriedenheitsumfrage 2015' and contains several sections for user input.

Header: die ökologisch-ethische Pensionskasse **nest**

Navigation: D | F Home Aktuell **Porträt** Beratung Anlagen Service Pensionierte Kontakt

Left Sidebar: Kontakt, Wo wir sind

Main Content:

- Kundenzufriedenheitsumfrage 2015**
- Erwartungen**
Was erwarten Sie von Ihrer Pensionskasse?
- Was sind Ihre Kriterien für die Wahl einer Pensionskasse?
 - Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
 - Ökologisch-ethische Kriterien bei Anlageentscheidungen
 - Flexible, massgeschneiderte Lösungen
 - Beratungsqualität
 - Fortschrittliche Leistungen
 - Stiftungsdemokratie / Mitbestimmung in wesentlichen Fragen
- Andere Kriterien
- Kennen Sie die Nest Sammelstiftung?
 Ja Nein
- Ist Ihnen die ökologisch-ethische Ausrichtung von Nest wichtig?
 Ja Nein

Right Sidebar:

- Offerten
- Formulare + Merkblätter
- Vorsorgeausweis
- Informationsbroschüren
- Reglemente + Urkunden
- Anlageergebnis
- Hypotheken
- Geschäftsbericht
- Newsletter
- Suche
- Zusatz Seminar "Vorbereitung auf die Pensionierung" im September. Anmeldung und weitere Informationen unter: [seminar\(at\)nest-info.ch](mailto:seminar(at)nest-info.ch)
- Die Nest Delegiertenversammlung findet am Donnerstag, 24. September 2015, um 15:00 Uhr im Volkshaus Zürich statt.

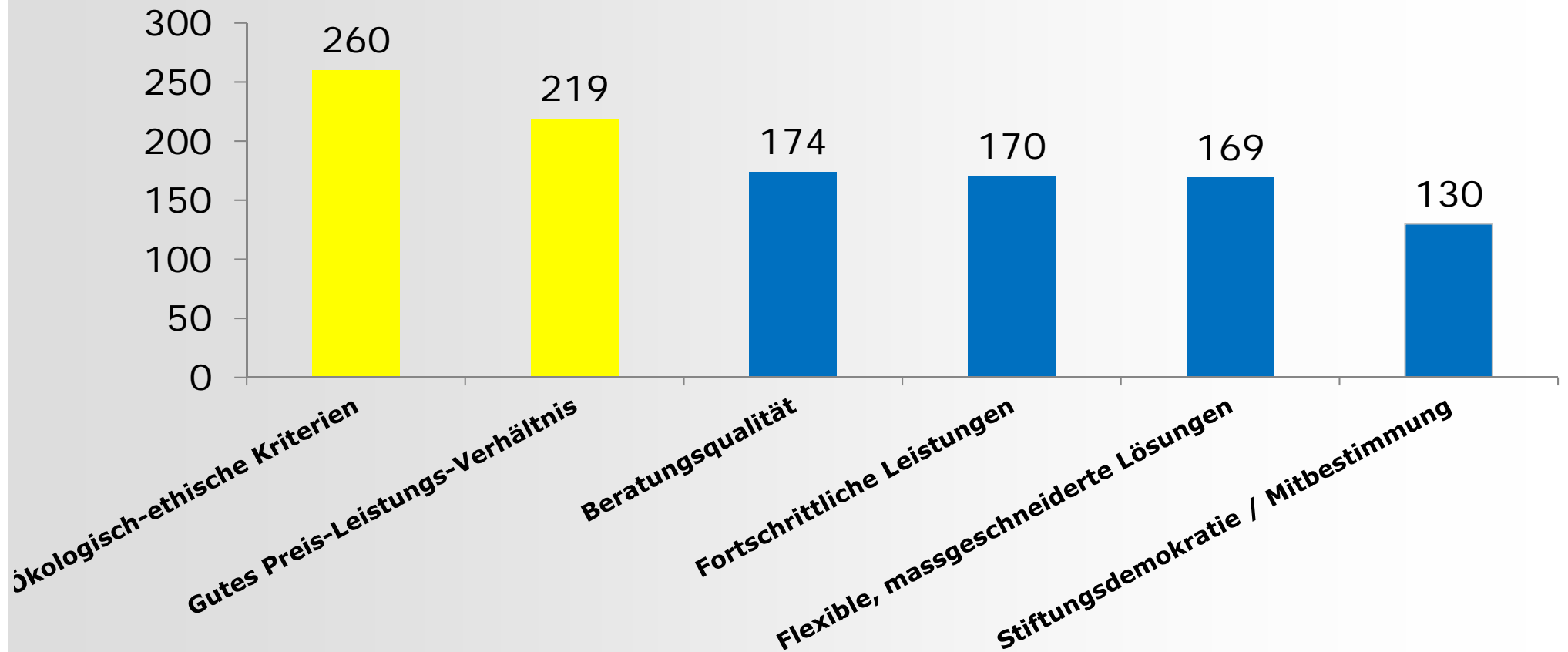
Zu welchen Themen wurde befragt?

1. Erwartungen
2. Dienstleistung und Service
3. Information und Transparenz
4. Newsletter
5. Anlagepolitik
6. Weitere Anliegen der Befragten



Total aller Rückmeldungen	378
E-Mails an KundInnen	68
Newsletter	310

Erwartungen: Was sind Kriterien für die Wahl der Pensionskasse?

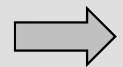


Welche sind die wichtigsten Erwartungen an Nest?

- Die **ökologisch-ethische Ausrichtung** ist von grosser Bedeutung.
- Die Ausrichtung von Nest stimmt für viele Befragte mit dem **eigenen Unternehmensleitbild** überein.
- Weitere wichtige Punkte beziehen sich auf die **Performance von Nest**: rasche + unkomplizierte Abwicklung, Produkte-/Dienstleistungsvorteile, hohe Rendite.
- Das **Preis-Leistungsverhältnis** muss stimmen.

Wie wird der Service von Nest wahrgenommen?

- Nest geht **flexibel** auf die Bedürfnisse ihrer angeschlossenen Betriebe ein.
- Nest Mitarbeiter bedienen **kompetent**.
- Anliegen werden **speditiv** verarbeitet.



Mehr als **95% Zustimmung** der Befragten zu diesen Punkten

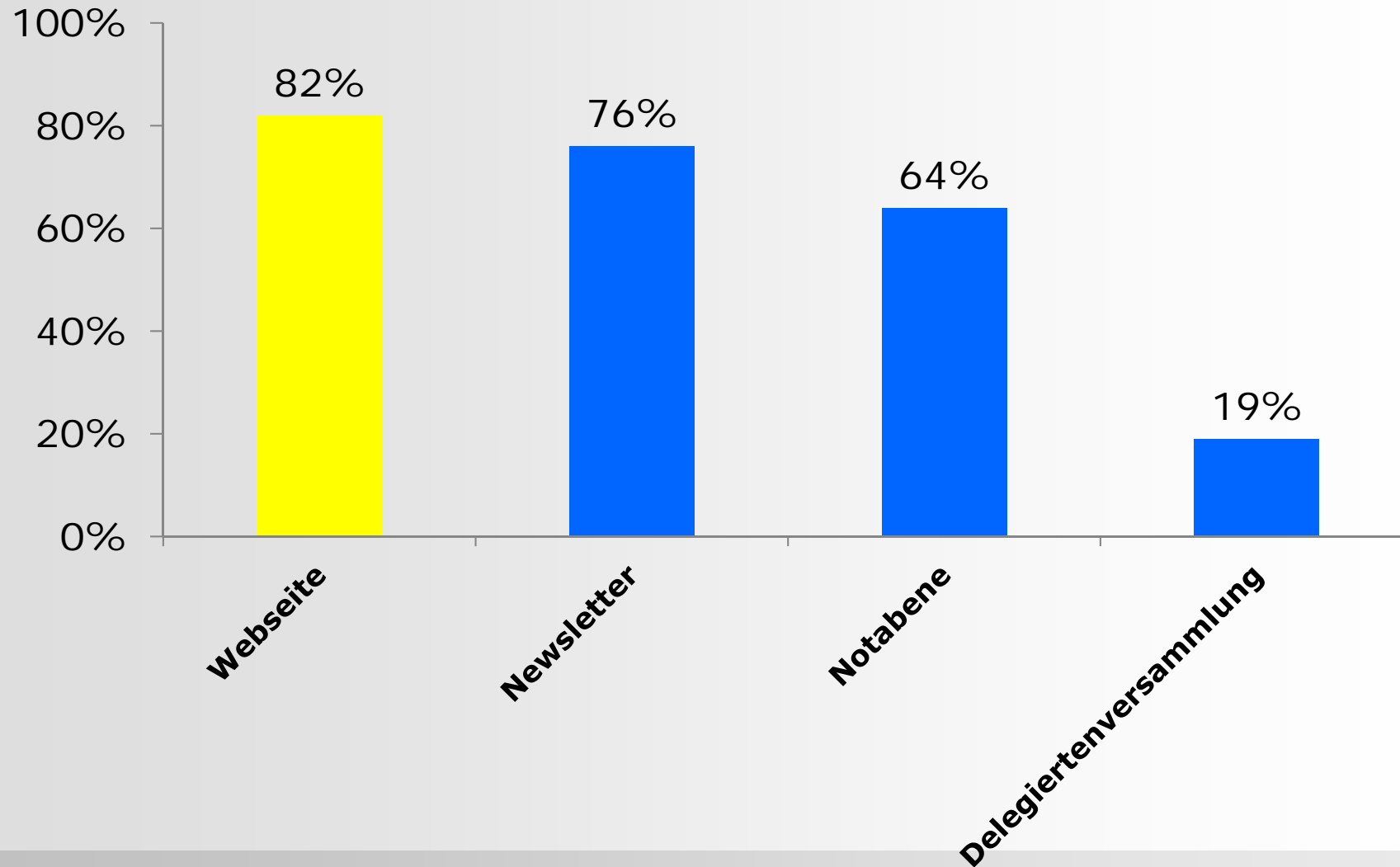
Service: Was kann Nest noch verbessern?

Anregungen der Befragten:

- Freundlichkeit z.T. gelobt, in einzelnen Bereichen gerügt
- « rapide...mais plus lent qu'un accès en ligne 24h/24 à toutes nos informations »
- Wunsch nach einem Onlinezugriff für Kleinbetriebe (24h Zugriff)

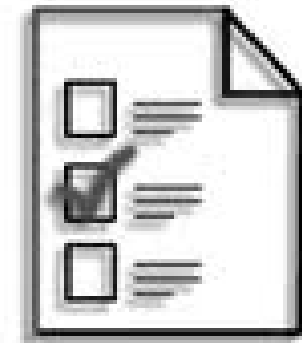


Welches sind die wichtigsten Informationsquellen?



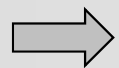
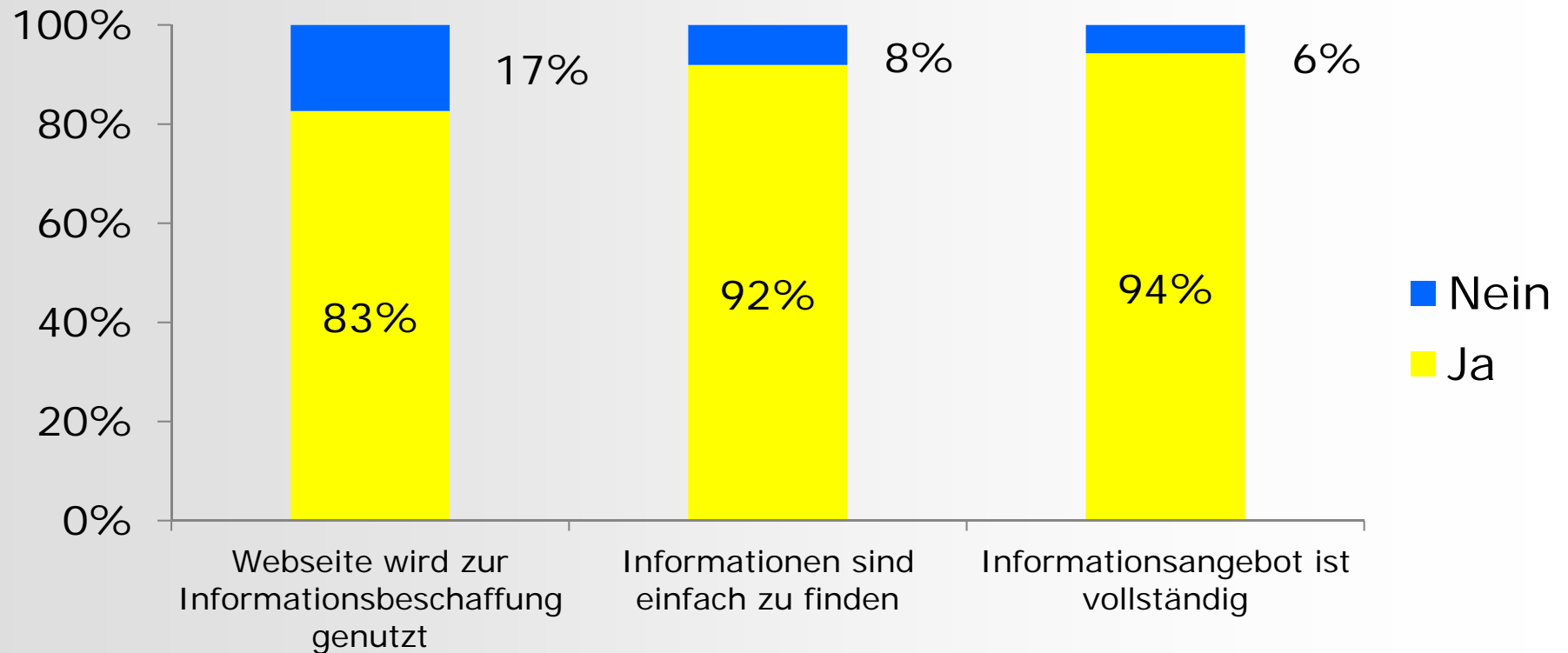
Wie werden Informationen und Transparenz bewertet?

- Nest informiert umfassend und klar
- Vorsorgeausweis und Rechnungsstellung sind verständlich
- Formulare sind benutzerfreundlich



➔ über **96% Zustimmung** der Befragten zu diesen Punkten

Wie wird der Internetauftritt beurteilt?

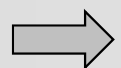


Insgesamt sehr positive Resonanz mit einzelnen Anregungen zur Verbesserung

Information und Transparenz: Was kann Nest noch verbessern?

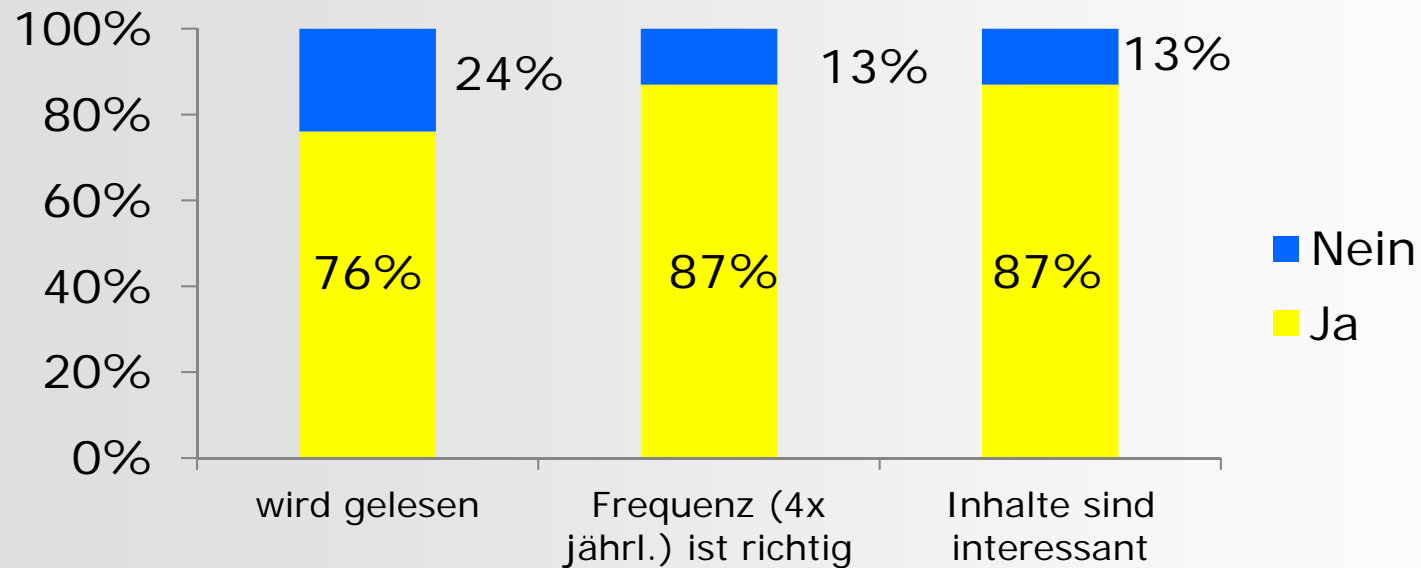
Anregungen der Befragten:

- Onlineversion des notabene
- Online Mutationen erwünscht
- Geschützter Bereich zur eigenen Verwaltung erwünscht
- Online-Schadensmeldungen sind erwünscht
- Informationen könnten noch aktueller sein



Wunsch nach weiterem Ausbau des Online-Angebots (Mutationen/Datenabfragen/Behandlung relevanter aktueller Themen)

Wie wird der Newsletter wahrgenommen?

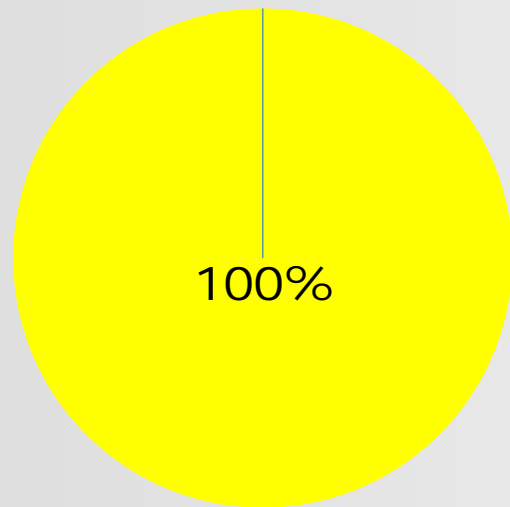


Relevante Themen aus Sicht der Befragten:

- Infos für Private (Anlagetipps, Wohneigentumssicherung)
- Erfolgsgeschichten/Unterhaltsames aus der Branche
- Infos zum Geschäftsgang/zur Branchenentwicklung

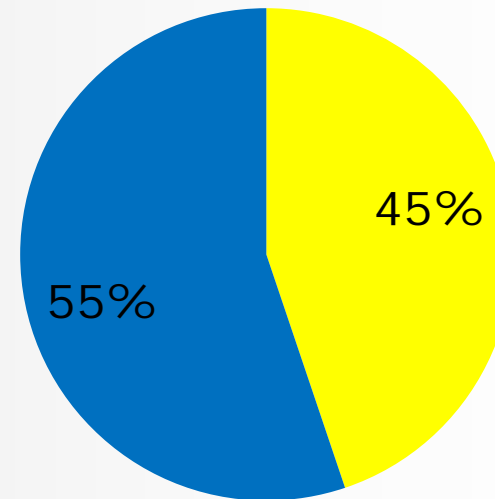
Wie wird die Anlagepolitik von Nest beurteilt?

Stimmt für Sie das Verhältnis zwischen Risiko und Rendite bei den Anlagen?



■ Ja
■ Nein

Wären Sie bereit auf Rendite zu verzichten um dafür eine stärkere ökologisch-ethische Ausrichtung zu erzielen?



72% der Befragten finden, dass Rentner im Sanierungsfall nicht mit Zahlen sollten

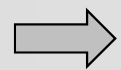
Was hat sich seit der letzten Umfrage verbessert?

- Freundlichkeit Mitarbeiter wird sehr gut beurteilt
- Informationsbereitstellung schneidet besser ab (schneller und umfassender)
- Versicherungsausweis wird als verständlicher wahrgenommen
- Online Mutationen sind für grosse Betriebe möglich



Was gefällt an Nest?

- Umsichtige Anlagestrategie
- Persönliche, kleine Strukturen
- Schnelle und kompetente Abwicklung
- Engagierte Arbeit im Sinne der Zielsetzung
- Konsequente Ausrichtung und Transparenz



«Nicht zu schnell wachsen»



«Machen Sie weiter so - halten sie Sorge zu den Nest Grundsätzen»

Was kann Nest noch verbessern?

- Flexible Rentenmodelle als Zukunftsmodell
- Mehr Direktinvestitionen anstatt Fonds
- Kommunikation mit Versicherten weiter verstärken
- Netzwerkarbeit unter den Mitgliedern fördern
- Schnellere Abwicklung der Abläufe, rechtzeitige Verrechnung
- Weniger Fachausdrücke

