	Die Aussagen anderer Private Banking-Kunden zur Service Qualität nehme ich sehr ernst
	Bei der Capital Bank kommt man schnell mit anderen Kunden in Kontakt (sei es in den Geschäftsräumen oder bei organisierten Veranstaltungen)
Ich bin der Meinung, dass ohne meine Mitwirkung auch der beste Berater keine guten Leistungen für 25 Kunde mich erbringen kann	Ich unterhalte mich gern mit anderen Kunden der
Ich bin bereit, Entscheidungskompetenzen an meinen Berater zu delegieren 26	Capital Bank, um Erfahrungen auszutauschen 36 Ich unterhalte mich gern mit anderen Kunden anderer Banken, um Erfahrungen auszutauschen
Ich habe dem Berater alle notwendigen Vorinformationen zu meinen persönlichen Daten und meiner persönlichen Lebenssituationen (finanzielle Verhältnisse, Ziele, Präferenzen) offengelegt	Kunden anderer Banken> unberücksichtigt Ich bin sehr daran interessiert zu erfahren, was andere Kunden anderer Banken über die Capital Bank denken Il Ich vertraue meinem Berater völlig
Ich halte meinen Berater über meine aktuelle Situation auf dem Laufenden, so dass er mir 28 Mitwirkungsbereitschaft Mitwirkungsbereitschaft	Mein Berater sollte mich öfter kontaktieren Die Mitarheiter sind adrett und ansprechend
lch scheue keinen zeitlichen Aufwand, um mit meinem Berater in Kontakt zu treten	Auftreten 18 Die Pittal beiter sind adrett und ansprechend gekleidet 18 gekleidet 18 gekleidet 18 gekleidet 18 gekleidet 19 gekleidet 10 gekleidet 10 gekleidet 11 gekleidet 12 gekleidet 13 gekleidet 14 gekleidet 15 gekleidet 16 gekleidet 17 gekleidet 18 gekleidet 19 gekleidet 10 gekleidet 10 gekleidet 11 gekleidet 12 gekleidet 13 gekleidet 14 gekleidet 15 gekleidet 16 gekleidet 17 gekleidet 18 gekleidet 18 gekleidet 19 gekleidet 10 gekleidet 10 gekleidet 10 gekleidet 11 gekleidet 12 gekleidet 13 gekleidet 14 gekleidet 15 gekleidet 16 gekleidet 17 gekleidet 18 gekleid
Ich trage wesentlich dazu bei, mit meinem Berater eine optimale Lösung für mich zu entwickeln	Kommunikation und Auftritt der Capital Bank sind
Bei der Capital Bank bin ich weit eher bereit, zu einer optimalen Lösung beizutragen, als ich das bei 32 mir bekannten Wettbewerbern wäre	Falls Sie Erfahrungen mit anderen Wettbewerbern haben:
Die einzelnen Anlageentscheidungen soll die Capital Bank für mich treffen	Die Qualität von Kommunikation und Auftritt der Capital Bank ist im Vergleich zu mir bekannten Wettbewerbern eine der höchsten im Private Banking
Mein Berater antwortet auf schriftliche Anfragen unverzüglich	Ich bin mit dem Ablauf der Beratung sehr zufrieden
Mein Berater ist immer sehr gut erreichbar Die Niederlassung der Capital Bank ist für mich sehr gut erreichbar 16 Vertriebswege -> Erreichbarkeit Erreichbarkeit	Ich bin mit meinem aktuellen Berater sehr zufrieden Falls Sie Erfahrungen mit anderen Wettbewerbern
Mein Berater setzt weitgehend auf das direkte Gespräch	haben: Im Vergleich zu mir bekannten Wettbewerbern hat die Capital Bank die besten Berater
Haben Sie einen schriftlichen Anlagevorschlag von der Capital Bank erhalten? (Ja> Frage 69, Nein> Frage 76)	Ich bin mit dem Engagement, das mein Berater betreibt, um mir bei meinen finanziellen Angelegenheiten zu helfen, sehr zufrieden
All meine Wünsche (u.a. Renditenvorstellungen und Risikotoleranz) fanden im Anlagevorschlag Berücksichtigung Zufriede	Ich bin im Allgemeinen sehr zufrieden mit den Dienstleistungen und Produkten der Capital Bank
Beim Anlagevorschlag wurden keine bestimmten Unternehmen oder (hauseigene) Produkte aus Gründen bevorzugt, die nichts mit der Sache zu tun hatten.	Il0 Ich bin mit der Capital Bank absolut zufrieden Allgemein ist die Dienstleistungsquälität bei der Capital Bank hervorragend
Der Anlagevorschlag ist umfassend und berücksichtigt meine persönliche Situation sowie illiquide Finanzmittel/ Investitionen (z.B. Private Banking Anlagevorschlag Anlagevorschlag	Insgesamt ist die Interaktion zwischen mir und meinem Berater hervorragend Falls Sie Erfahrungen mit anderen Wettbewerbern
Immobilien) Die Konsequenzen der Anlagestrategie werden durch Simulationen verschiedener Szenen/ 72	haben: Die Interaktion zwischen mir uns meinem Berater ist im Vergleich zu mir bekannten Wettbewerbern eine der höchsten im Private Banking
Stresstests verdeutlicht Der Anlagevorschlag wird mir in einer grafischen Auforbeitung verdeutlicht	Insgesamt ist die Qualität der Produkte und Dienstleistungen sehr hoch
Aufarbeitung verdeutlicht Der Anlagevorschlag ist für mich verständlich formuliert 73 74	Ergebnisqualität Falls Sie Erfahrungen mit anderen Wettbewerbern haben: Die Qualität der Produkte ist im Vergleich zu mir
Der Anlagevorschlag hält, was mir mein Berater zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses 75	bekannten Wettbewerbern eine der höchsten im Private Banking
Die Capital Bank bietet mir alle Produkte und Dienstleistungen an, die ich mit von einer Bank 77	Bindung Es gibt keinen Zweifel daran, dass ich weiterhin
wünsche Die Capital Pank bietet mir Lösungen die ich sanst	105 Kunde der Capital Bank bleibe Empfehlungsneigung 107 Die Capital Bank genießt einen guten Ruf
nicht bekomme Leistungsumfang Leistungsumfang Leistungsumfang	Auf einer Skala von 1-10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Capital Bank an einen Freund oder
Möglichkeiten ausgewählt In der Capital Pank sind mit deren eigene	Kollegen weiterempfehlen? Das Preis-Leistungsverhältnis der Capital Bank ist
Produkte lieber als die anderer Anbieter In der Capital Bank herrscht eine rubige	Die Gebühren bei der Capital Bank sind für die
Atmosphäre Umfeld Umgebung	gebotene Qualität zu hoch Dank der Capital Bank kann ich eine bessere
Das Ambiente der Capital Bank wird den Ansprüchen des Private Banking gerecht	Rendite erreichen, als mir dies allein (ohne Beratung) gelingt
Das Vermögensreporting ist übersichtlich/ anschaulich dargestellt Bank	Mir ist wichtig zu wissen, wie viel die Capital Bank an mir verdient
Der zeitliche Abstand zwischen den Reports ist an meine Bedürfnisse angepasst 82 Vermögensreporting Vermögensreporting	Die Capital Bank ist ehrlich und fair im Umgang mit ihren Kunden
Ich kann anhand des Vermögensreporting die Leistung meines Beraters sehr gut bewerten	Die Beratung bei der Capital Bank ist auch für Gelder, die bei anderen Banken liegen, interessant
Ich besitze Kenntnisse im Bereich der Finanzanlagen Mitwirkungsfähigkeit Mitwirkungsfähigkeit Mitwirkungsfähigkeit	Ausbau Geschäft IO3 Ich kann mit sehr gut vorstellen, die Geschäftsbeziehung zur Capital Bank weiter auszubauen
	106 Bei der Capital Bank ist mein Geld sicher
	Die Capital Bank zeigt mir auch versteckte Provisionen auf