



RODI Banken 2011



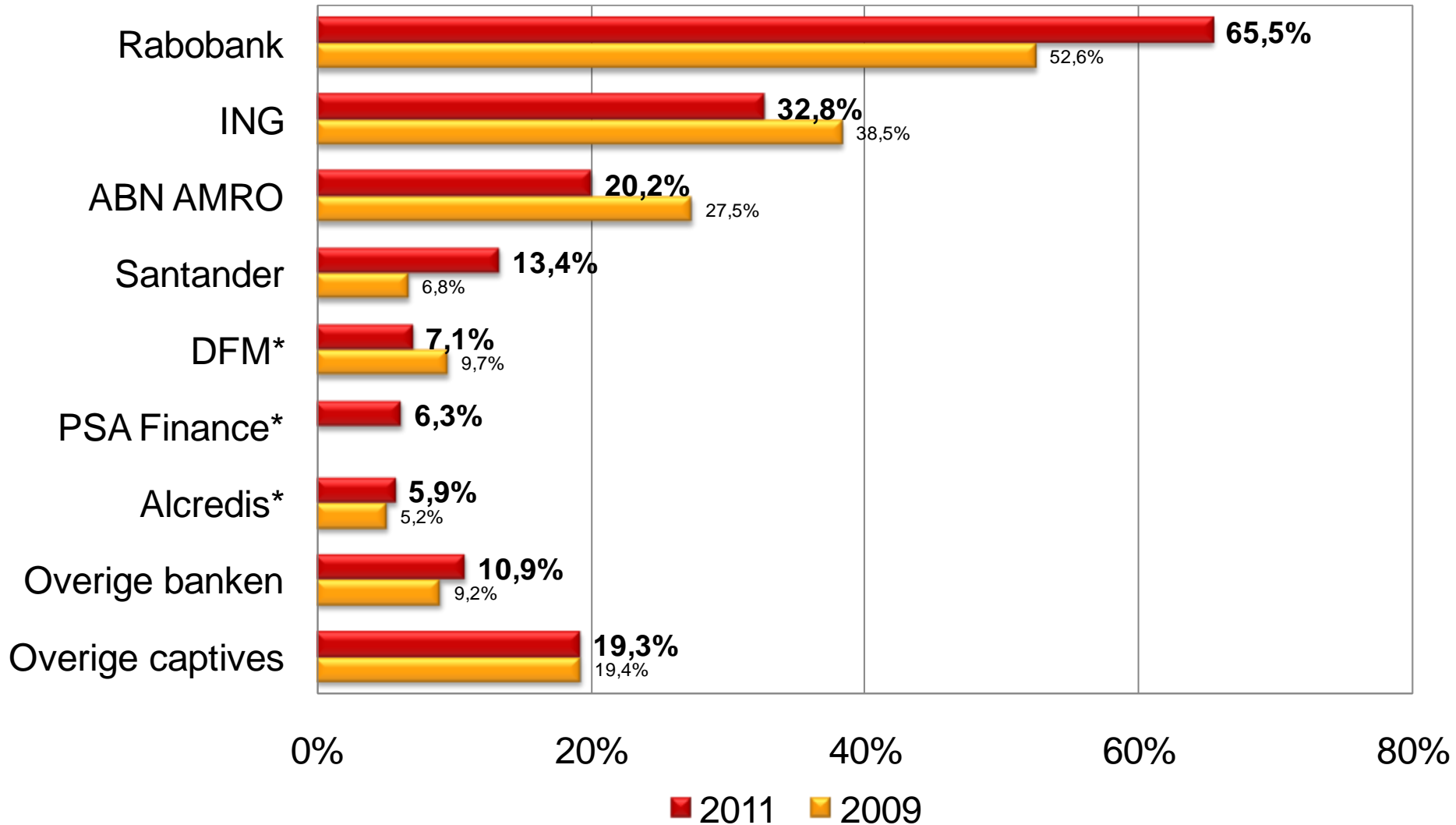
Relatie-onderzoek Autodealers Banken



Management Summary

- Aan het RODI Banken 2011 hebben 238 autodealers deelgenomen, wat overeenkomt met een respons van 10,8%.
- BOVAG-leden doen gemiddeld met 1,8 banken zaken. Bij deze banken nemen zij gemiddeld 2,1 producten af en zijn zij gemiddeld 20 jaar klant.
- Bijna tweederde van de ondervraagde dealers doet zaken met de Rabobank (65,5%). Andere populaire banken zijn ING (32,8%), ABN AMRO (20,2%) en Santander (13,4%).
- Het gemiddelde waarderingcijfer in 2011 is een 6,2, dat is 0,1 punt lager dan in 2009 (6,3).
- ING is op de eerste plaats geëindigd in het RODI Banken met een 6,5. Het verschil met de nummer twee, DFM, is slechts in decimalen.
- 27% van de dealers is van mening dat in 2011 de acceptatiecriteria voor financieringsaanvragen verzaamd zijn.
- Volgens 34% van de dealers zijn de financieringstarieven het afgelopen jaar gestegen.
- Daarnaast is 32% van de dealers van mening dat de bankkosten in 2011 gestegen zijn.

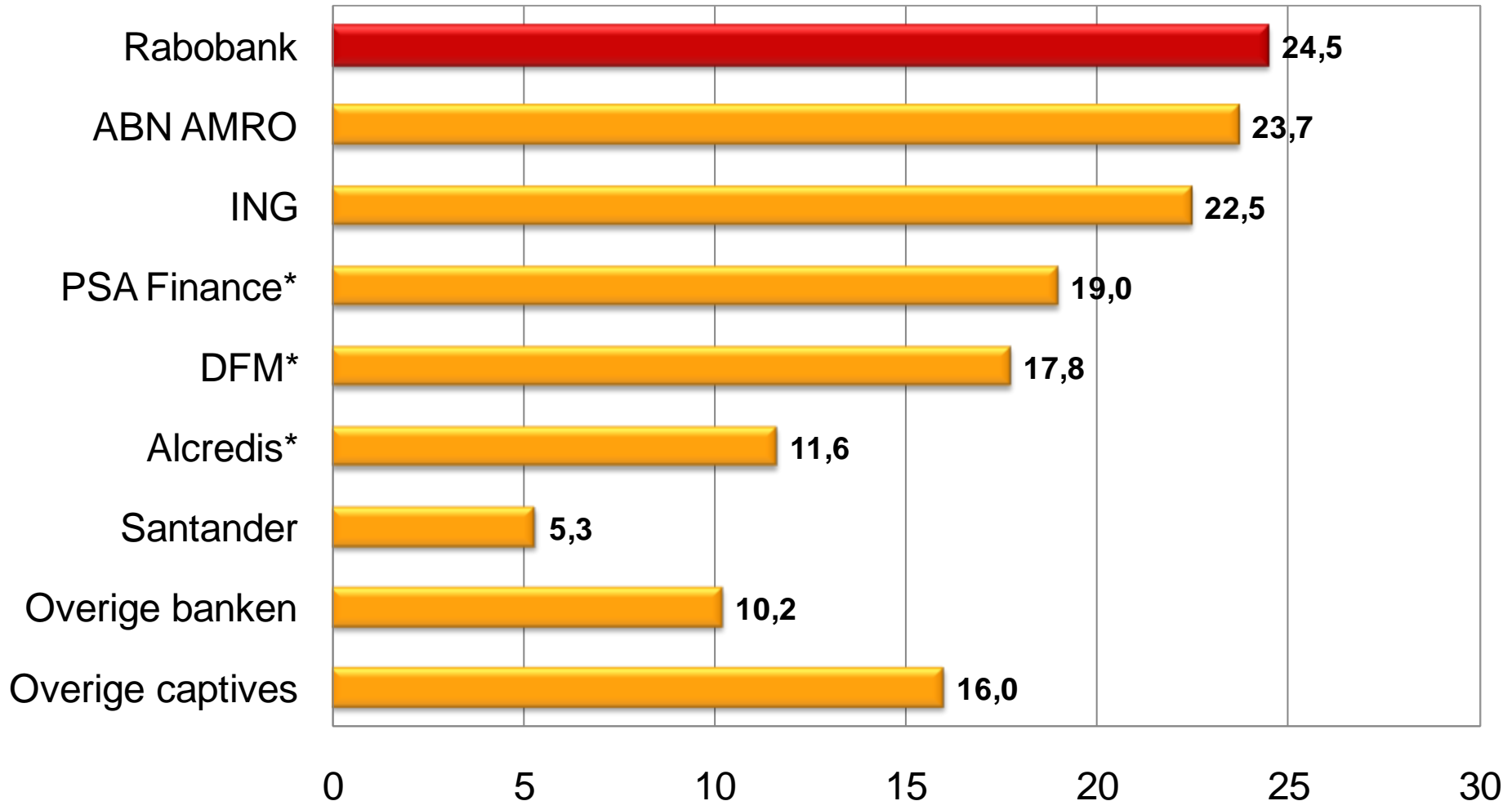
Percentage dealers die in 2011 klant zijn bij...



Percentages tellen niet op tot 100%, omdat dealers met meerdere banken zaken (kunnen) doen

* Uitkomsten zijn indicatief (respons < 25)

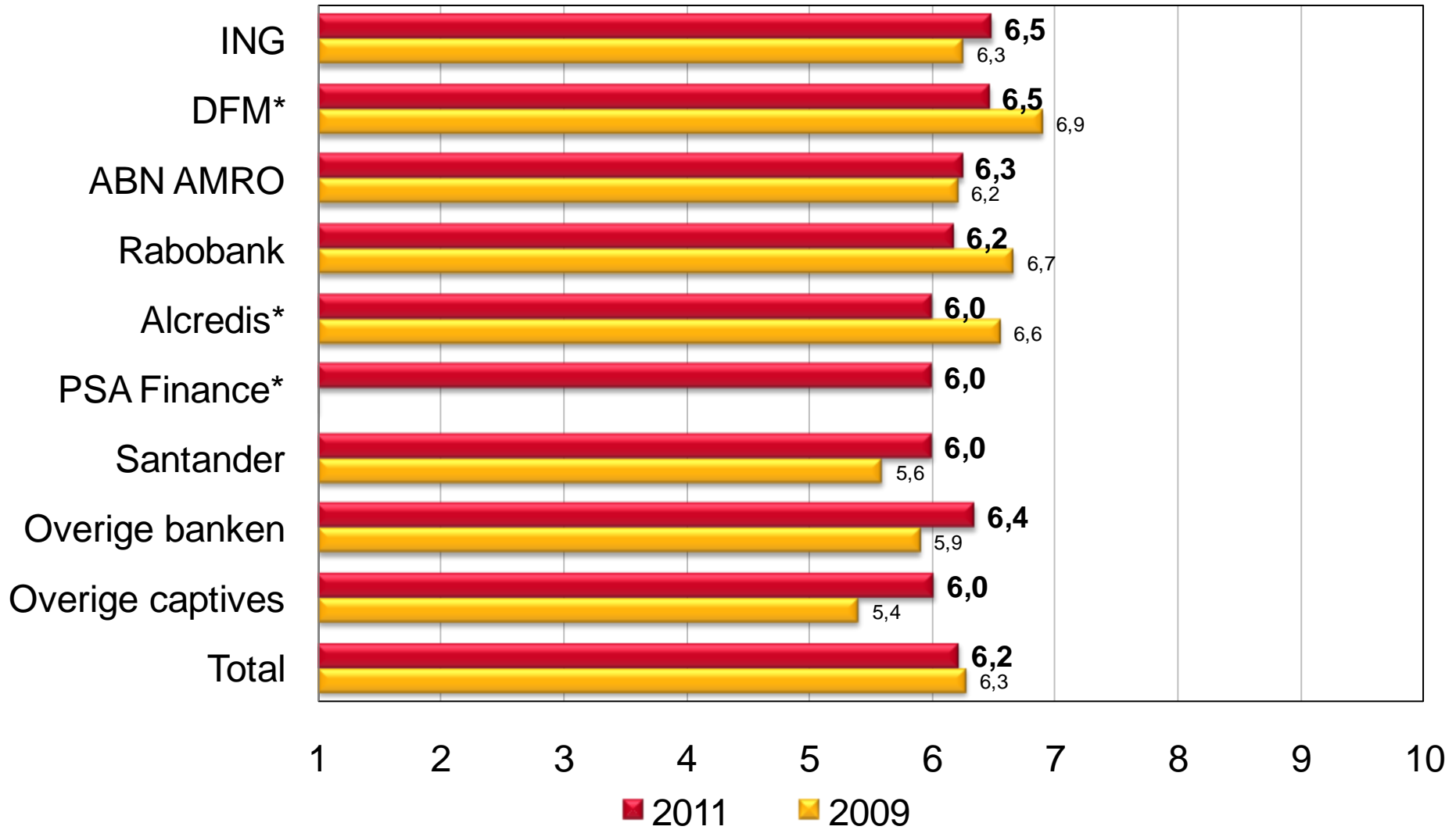
Gemiddeld aantal jaar klant per bank (2011)



Percentages tellen niet op tot 100%, omdat dealers met meerdere banken zaken (kunnen) doen

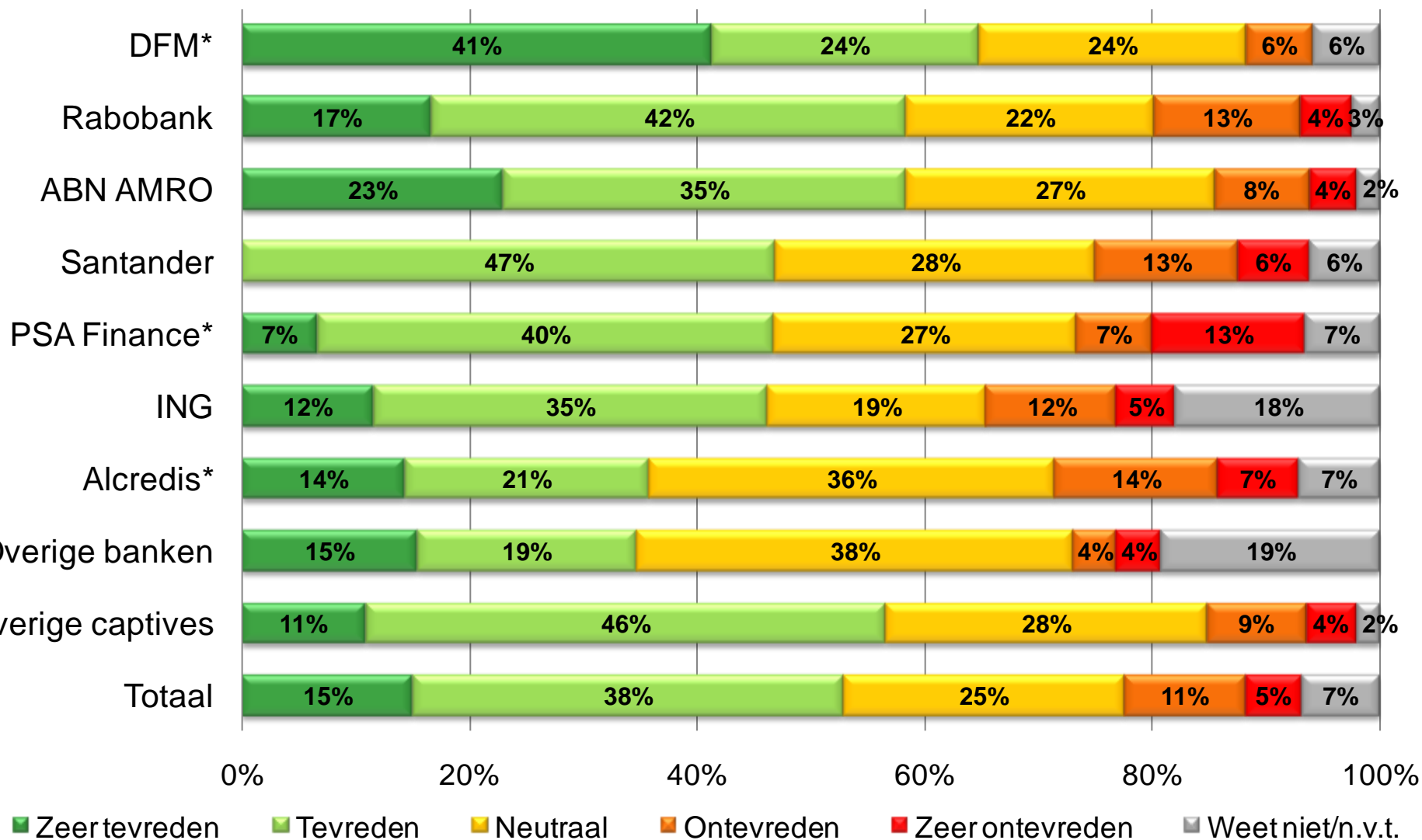
* Uitkomsten zijn indicatief (respons < 25)

Waarderingscijfers per bank (2009, 2011)



* Uitkomsten zijn indicatief (respons < 25)

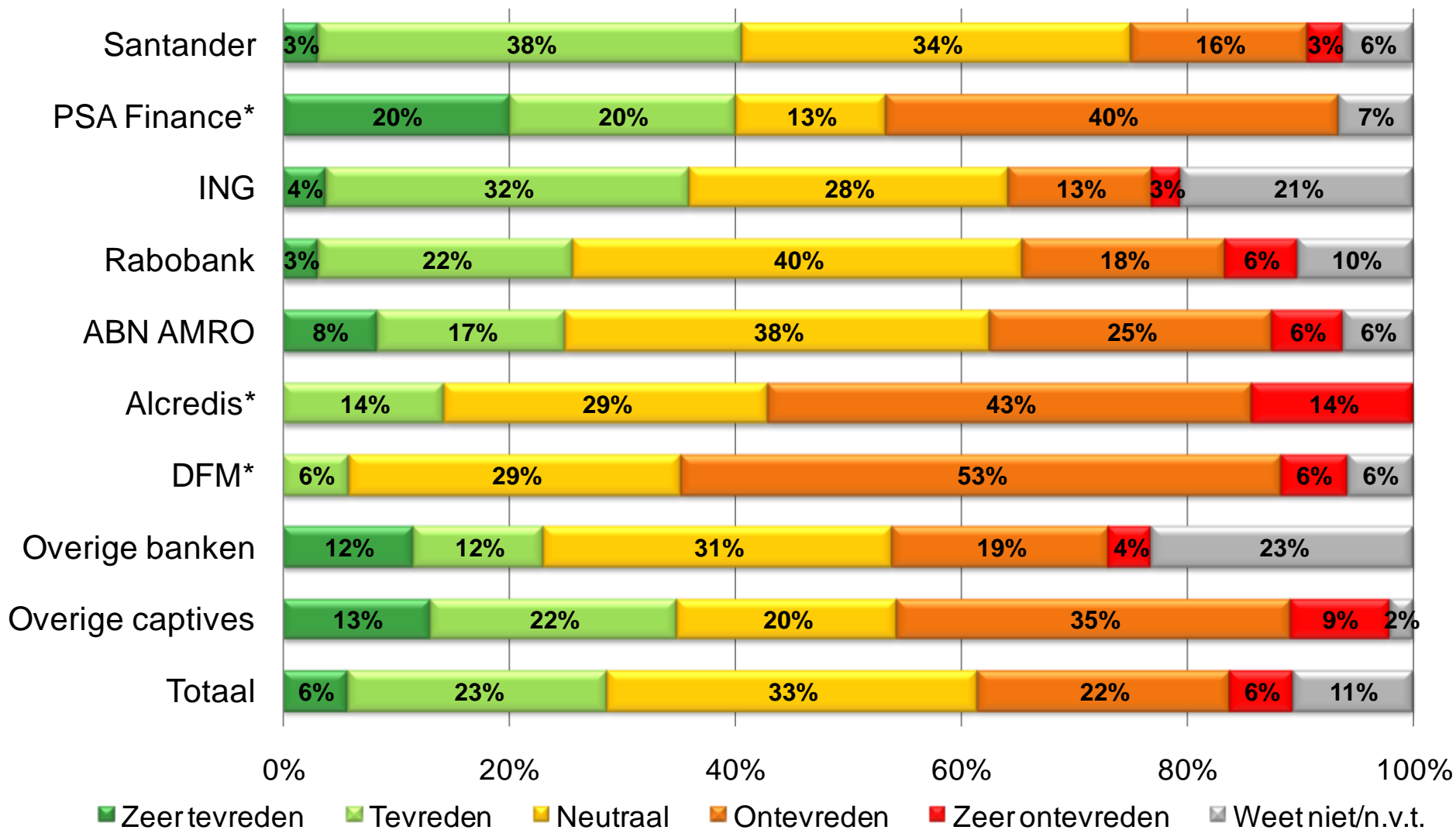
Persoonlijk contact (2011)



* Uitkomsten zijn indicatief (respons < 25)

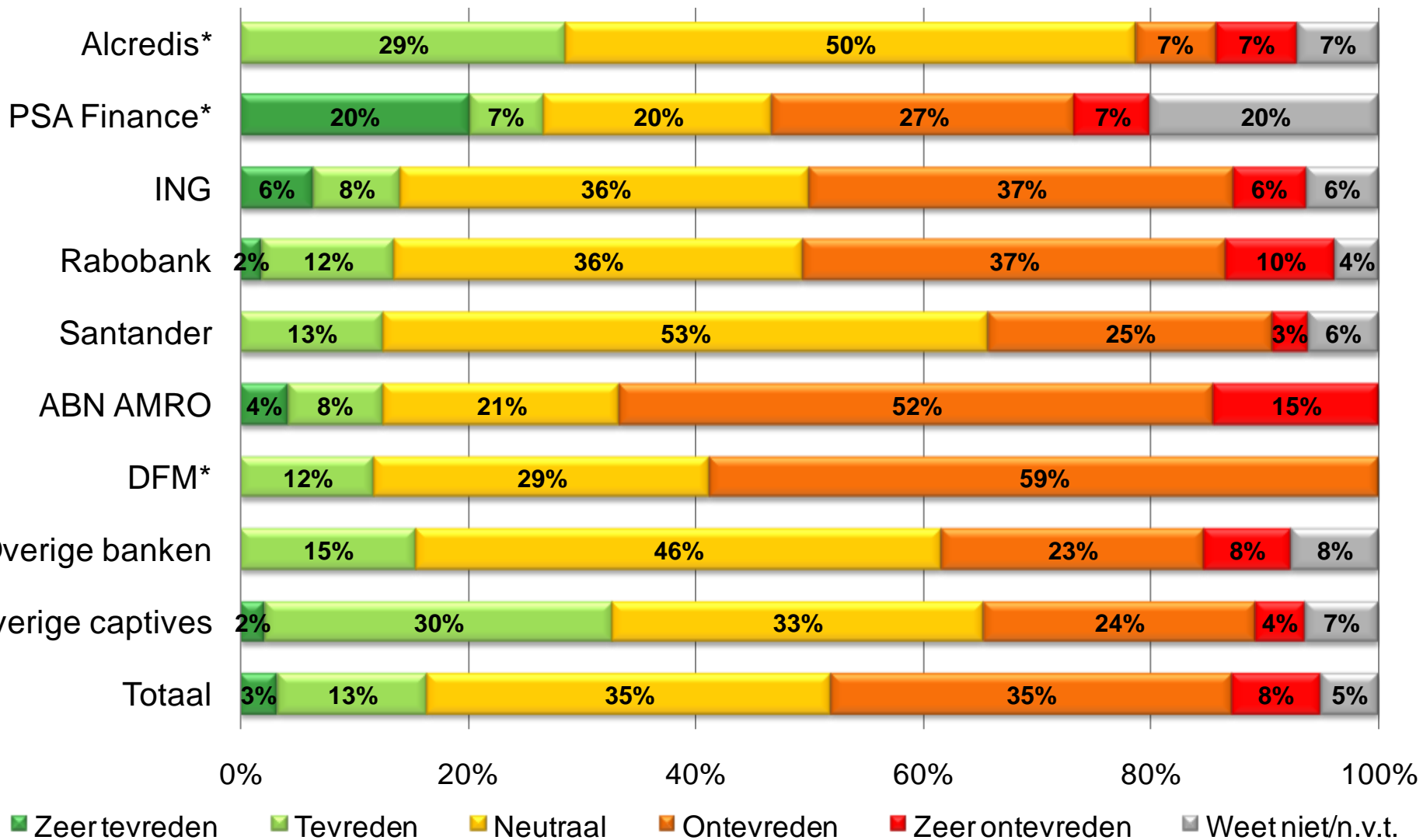


Financieringstarieven (2011)



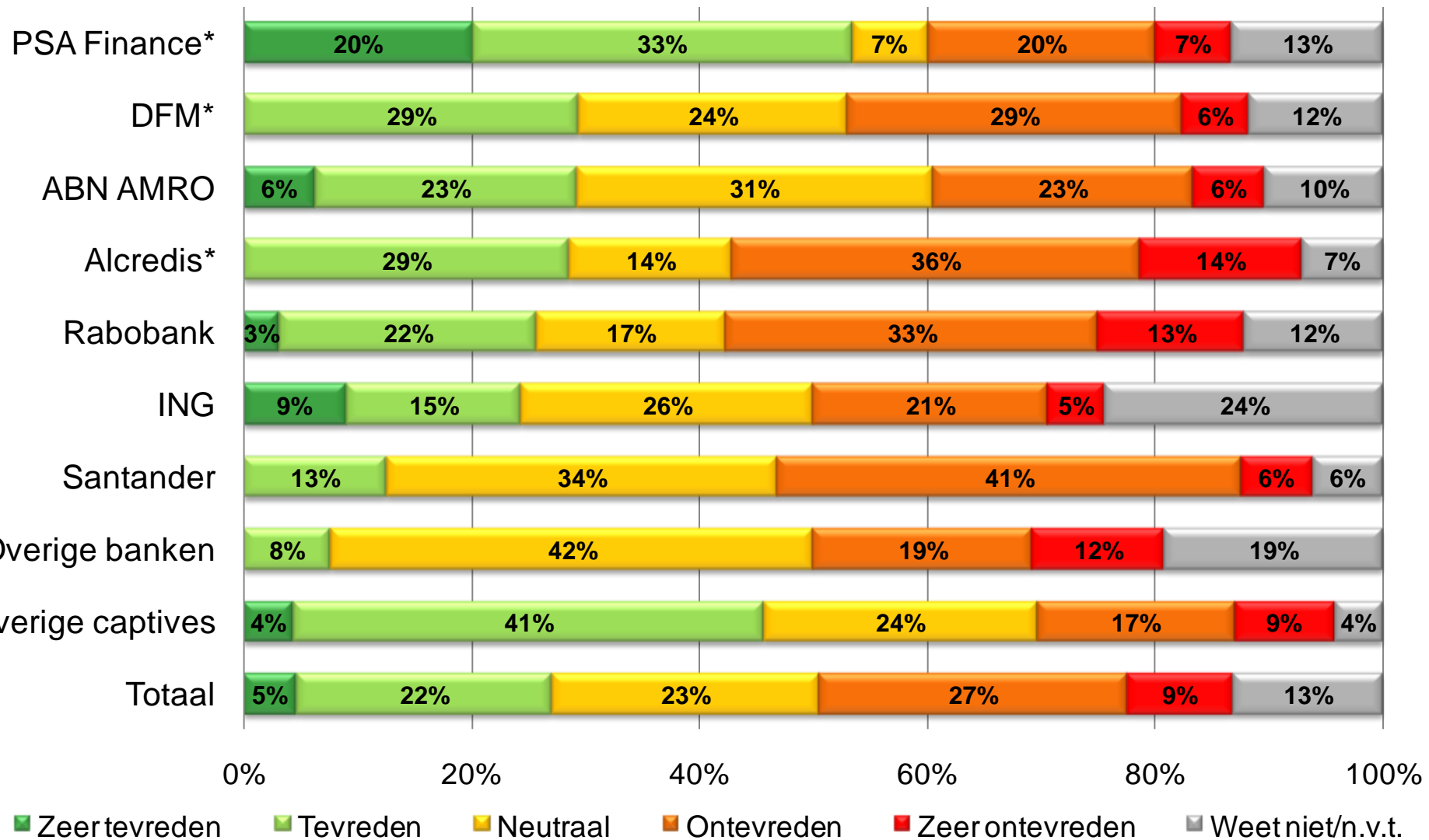
* Uitkomsten zijn indicatief (respons < 25)

Bankkosten (2011)



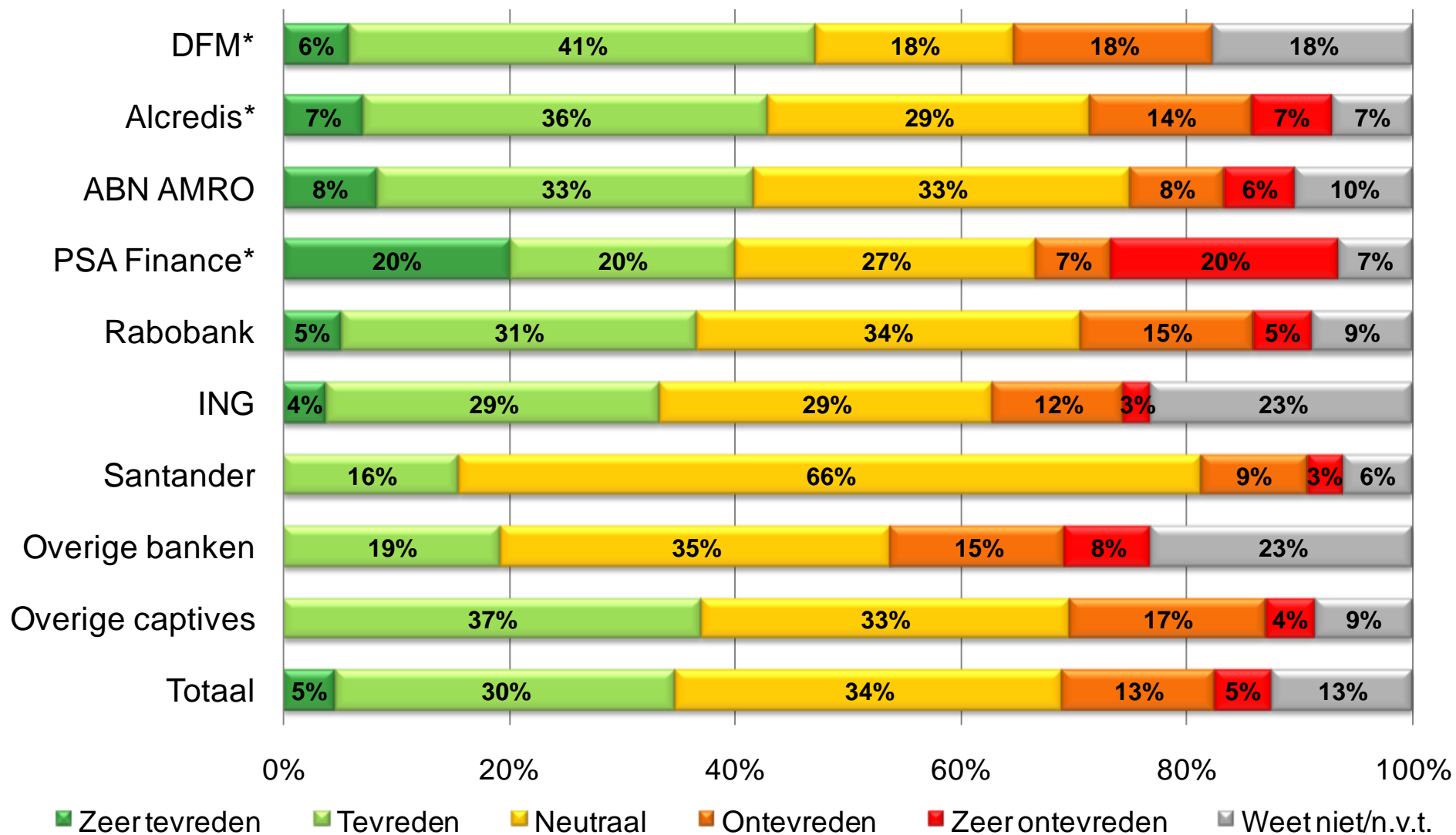
* Uitkomsten zijn indicatief (respons < 25)

Zekerheidsstellingen (2011)



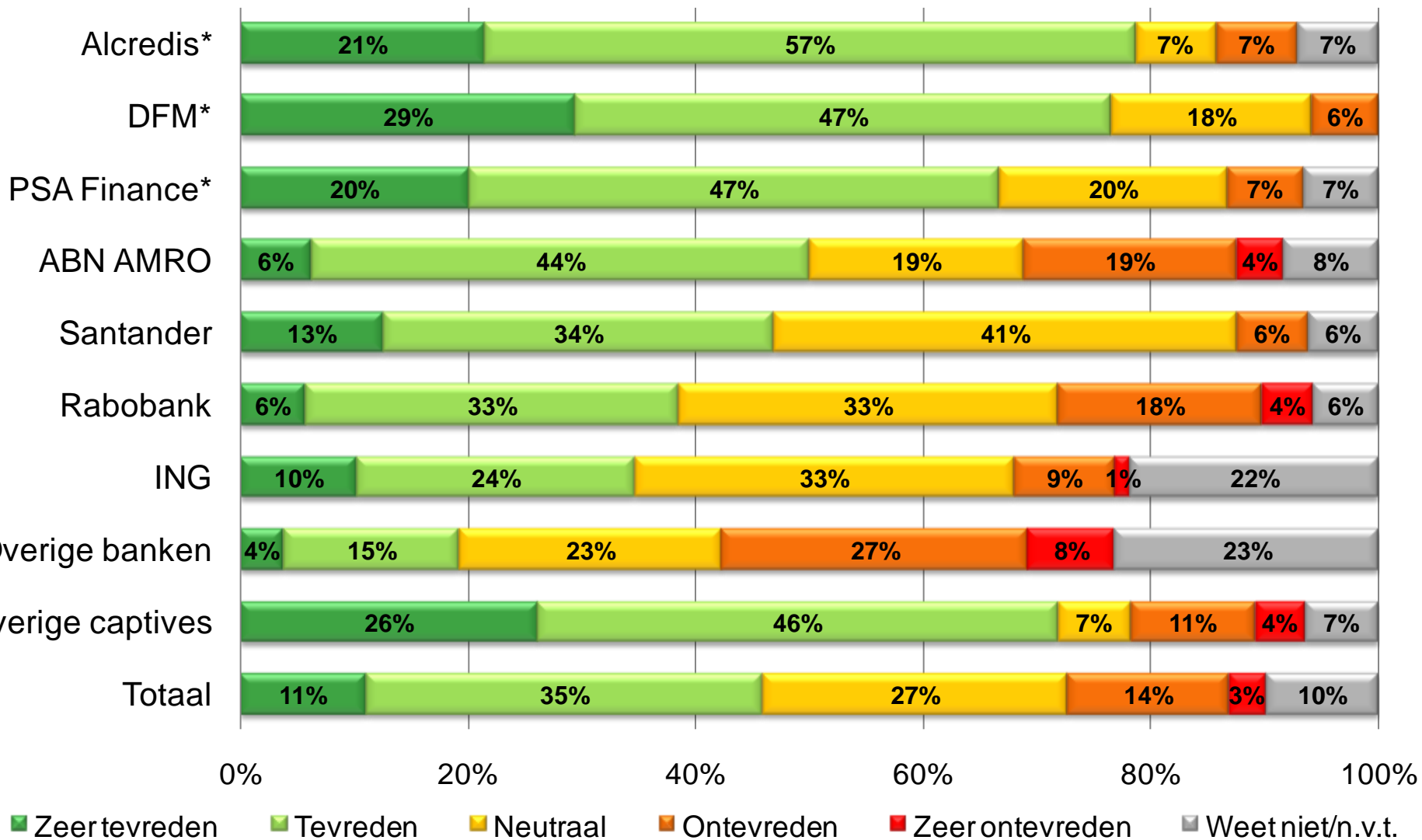
* Uitkomsten zijn indicatief (respons < 25)

Advisering (2011)



* Uitkomsten zijn indicatief (respons < 25)

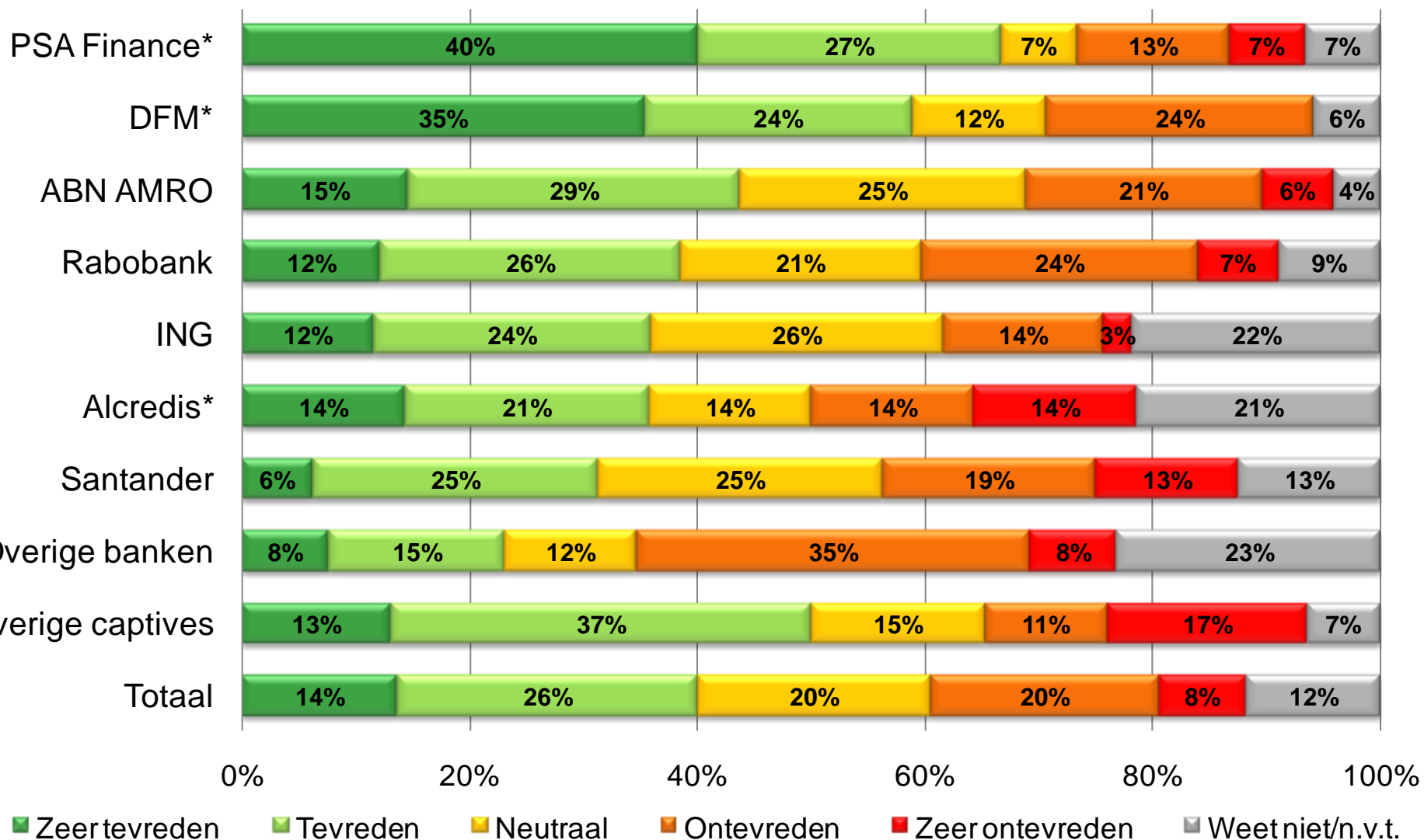
Branchekennis (2011)



* Uitkomsten zijn indicatief (respons < 25)

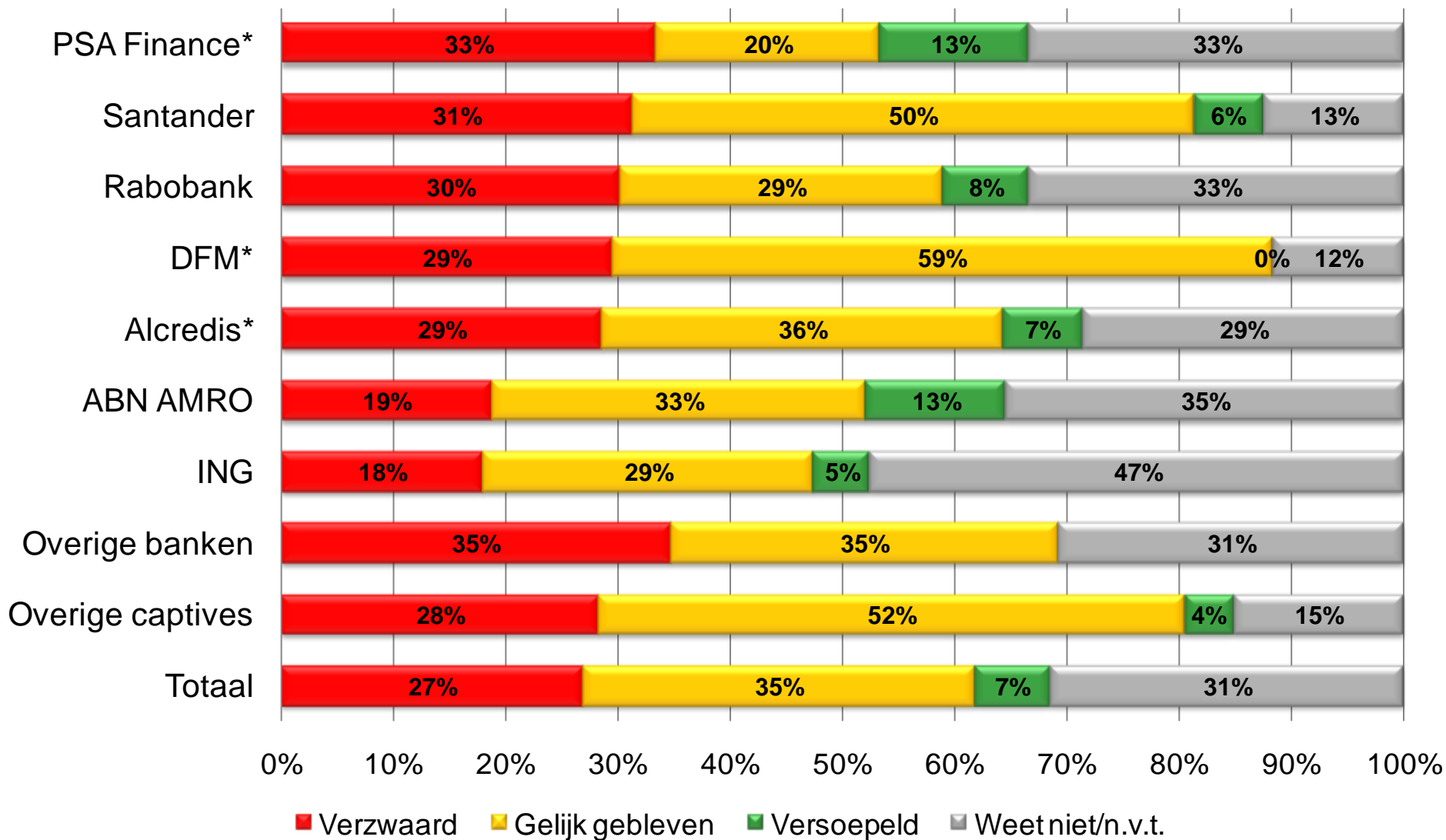


Begrip voor bedrijfssomstandigheden (2011)



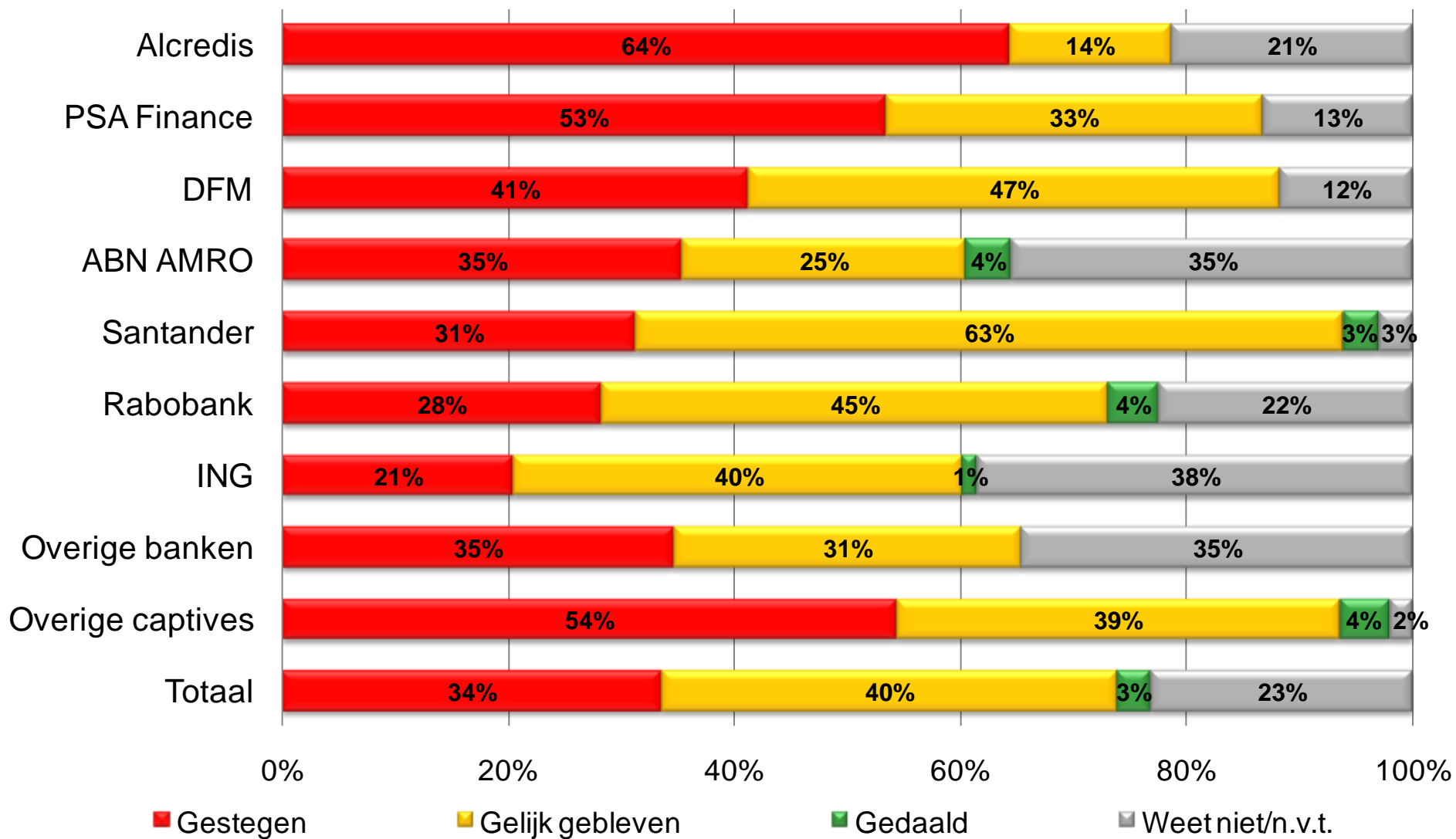
* Uitkomsten zijn indicatief (respons < 25)

Acceptatiecriteria voor financieringsaanvragen zijn in 2011...



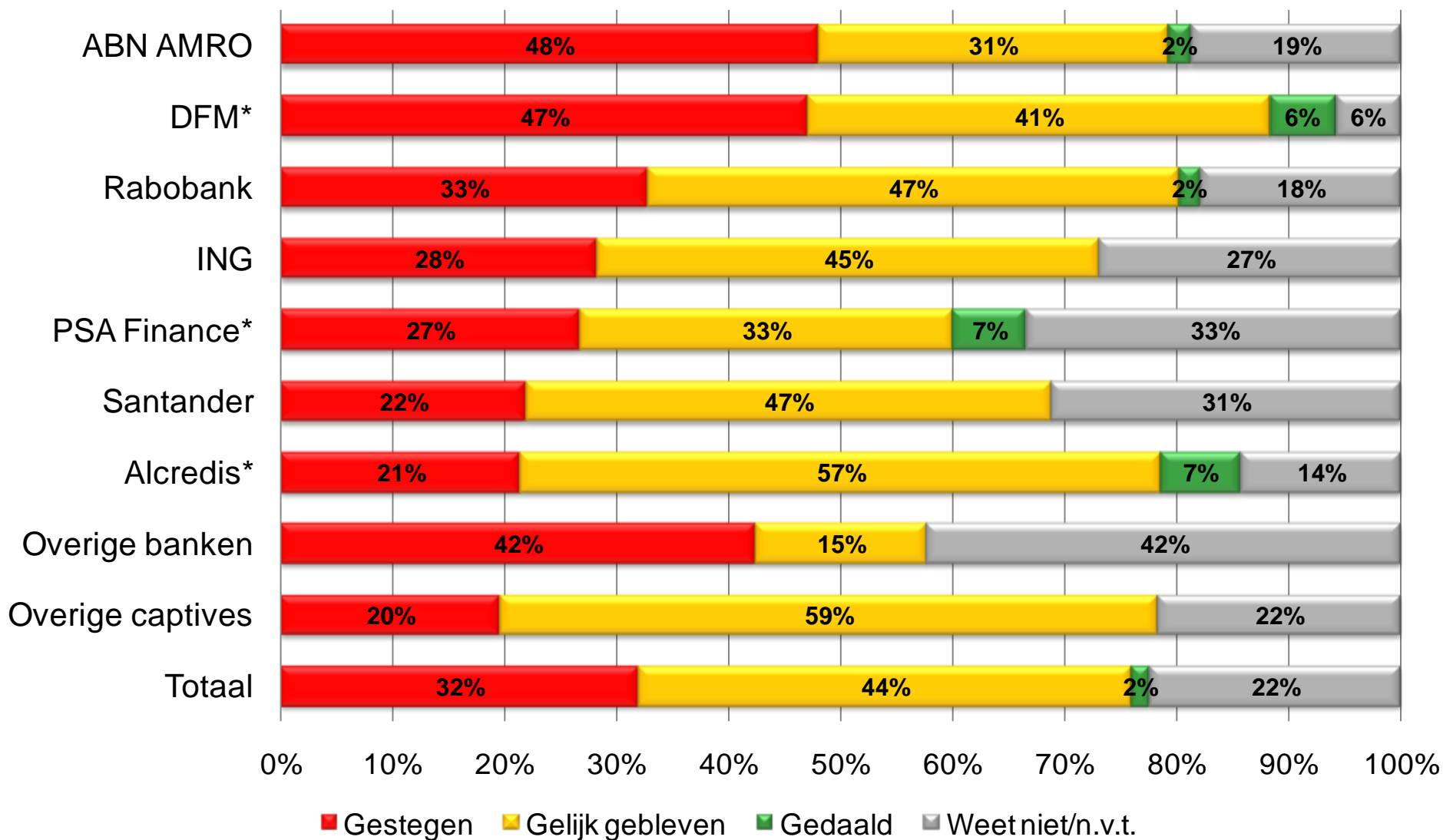
* Uitkomsten zijn indicatief (respons < 25)

De financieringstarieven zijn in 2011...



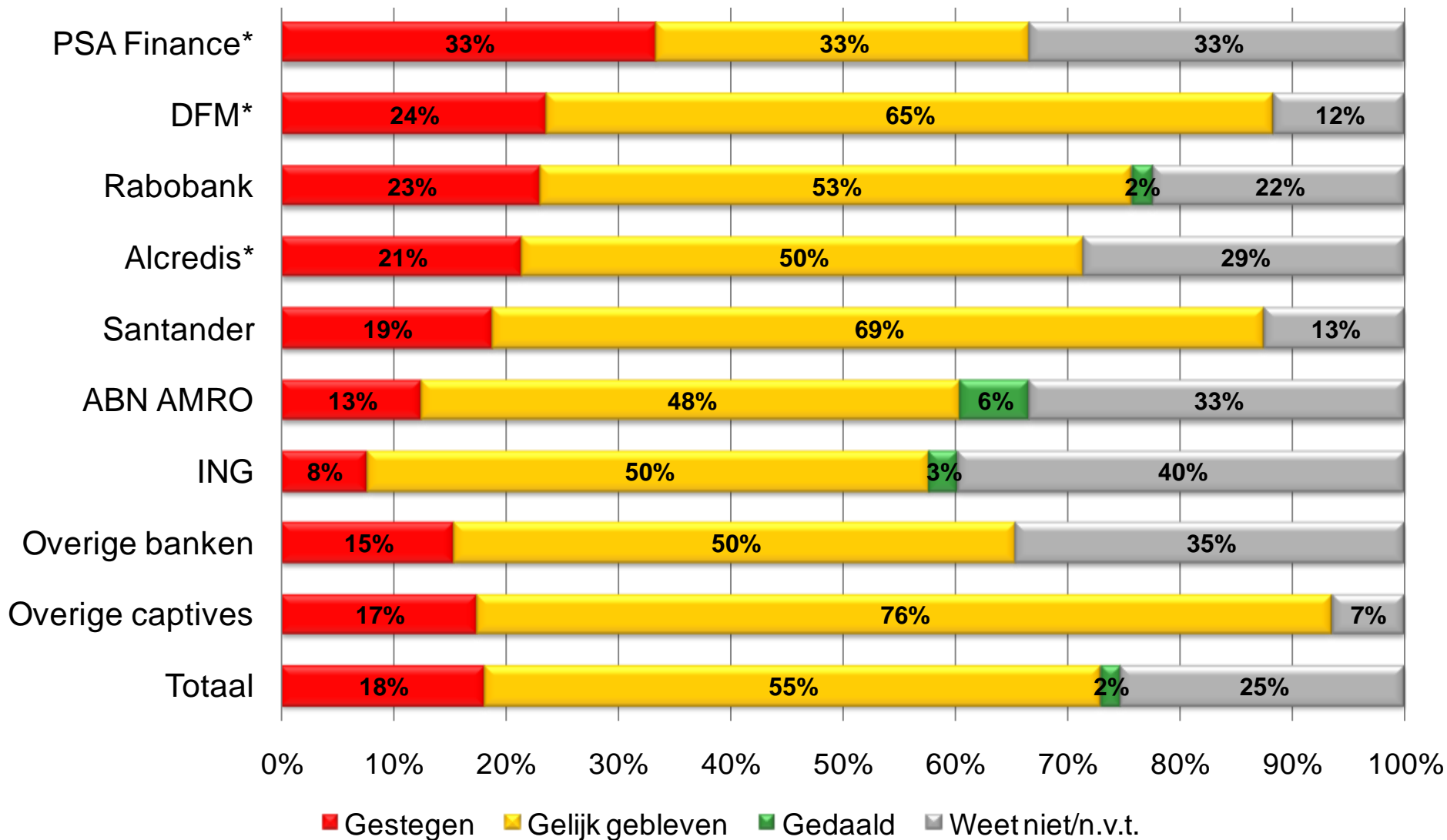
* Uitkomsten zijn indicatief (respons < 25)

De bankkosten zijn in 2011...



* Uitkomsten zijn indicatief (respons < 25)

De gevraagde zekerheidsstellingen zijn in 2011...



* Uitkomsten zijn indicatief (respons < 25)

Onderzoeksopzet

- Voor dit RODI Banken zijn 2.198 vestigingen van leden van BOVAG Autodealers per e-mail benaderd om deel te nemen aan de online enquête. Indien van een BOVAG-lid met meerdere vestigingen slechts één e-mailadres bekend is, dan is dit lid slechts één keer benaderd.
- Het online onderzoek heeft plaatsgevonden van 20 juni tot en met 4 juli 2010.
- In totaal hebben 238 BOVAG-leden de online enquête volledig ingevuld, wat overeenkomt met een respons van **10,8%**.
- Vrijwel alle respondenten (89,9%) zijn eindverantwoordelijke van het bedrijf of van een vestiging. Degene die dit niet zijn (10,1%), zijn vrijwel allen verantwoordelijk voor de financiën/boekhouding binnen het bedrijf of de vestiging.
- Gemiddeld hebben respondenten 1,82 banken beoordeeld. Hierdoor komt het totaal aantal beoordeelde banken in dit onderzoek uit op 432.
- De tevredenheid van BOVAG-leden over de dienstverlening van banken is in dit onderzoek gemeten op een 5-puntsschaal van “zeer ontevreden” tot en met “zeer tevreden”, inclusief een categorie “Weet niet/n.v.t.”. In de rapportages per bank is deze schaalverdeling omgezet naar rapportcijfers: 1,00 (zeer ontevreden), 3,25 (ontevreden), 5,50 (neutraal), 7,75 (tevreden), 10,00 (zeer tevreden), missing (Weet niet/n.v.t.).

Colofon

Titel: RODI Banken 2011

In opdracht van: BOVAG Autodealers

Uitvoering: W.J. Terpstra
BOVAG Onderzoek

Verschijningsdatum: Augustus 2011

Copyright © 2011 BOVAG Autodealers, Nederland

