En detail: die Service-Qualität der Top-Banken

In Zeiten der Finanzkrise haben sich alle Bankmanager vorgenommen, mit Top-Leistungen ihrer Häuser nicht nur das verlorene Vertrauen der Kunden wiederzugewinnen, sondern es nachhaltig zu stärken: Drei Filialinstituten ist dies in der dritten Auflage des Re-

gionalbanken-Wettbewerbs besonders gut gelungen: Neben der Sparkasse Dortmund und der PSD Bank Nürnberg gelang es der Citibank, sowohl in der Disziplin "Filialservice/Konditionen" als auch im Bereich "Service" in der jeweiligen Region Spitze zu sein.

| Bank And the second of the se | Gesamtergebnis ¹⁾ | | Filialservice und Konditionen (Gewichtung 25%) | | Service (Gewichtung 75%) | | | | | | | | |
|--|------------------------------|-------------------|--|--|-------------------------------|------------|----------------------------|--|------------------|---|----------------------|------------------------------------|-----------------------|
| | Punkte | Rang | Punkte | Rang | Service-Ranking ²⁾ | | | persönliche Beratung (Gewichtung 50%) | | telefonischer Kontakt (Gewichtung 30%) | | E-Mail-Kontakt (Gewichtung 20%) | |
| | | | | | Punkte | Rang | Urteil | Punkte | Rang | Punkte | Rang | Punkte | Rang |
| and the state of t | esto volta est | | 1016/62 | | | | Berlin | rove seri | | abi eneri | | agy september | |
| Citibank | 67,2 | sha 1 anis | 61,3 | 1nego | 69,1 | 2 | befriedigend | 60,0 | 6Peste | 75,8 | msol 3 raž n | 81,8 | mu sini |
| Berliner Volksbank | 65,7 | 2 | 56,3 | 3 | 68,8 | 3 | befriedigend | 61,4 | 4 | 77,3 | 2 | 74,7 | 4 |
| BBBank | 65,3 | 3 | 50,9 | 6 | 70,1 | 1 | gut | 71,9 | Motor I | 63,1 | 6 | 76,3 | 3 |
| Sparkasse Dortmund | 70 G | -1 | CO E | 1 | 72.6 | | ortmund | CO O | intel L | 74.5 | 1 | 01.7 | 164184 |
| PSD Bank Rhein-Ruhr | 72,6 64,5 | 2 | 69,5 57,0 | 1 4 | 73,6 66,9 | 1 3 | gut befriedigend | 69,8 62,3 | nerds | 74,5 | ante 3 esp | 81,7 | 2 |
| Citibank | 63,7 | 3 | 60,3 | 2 2 | 64,8 | 4 | befriedigend | 51,4 | 3 5 | 73,8 75,8 | 2 | 68,1 81,8 | 4 |
| Jitibalik | 00,1 | fare d'age | 00,0 | - Common | 04,0 | MARKET PAR | üsseldori | | nuh m | 19,0 | And Intervi | 01,0 | areas of |
| Volksbank DüssNeuss | 70,4 | OE) 1 -ote | 56,8 | 4 00 | 74,9 | 1 | gut | 76,5 | A 0011 | 74,9 | mA 3 119 d | 70,8 | 4 |
| PSD Bank Rhein-Ruhr | 68,3 | 2 | 57,1 | 3 | 72,1 | 2 | gut | 72,6 | 3 | 73,8 | 4 | 68,1 | 5 |
| Citibank | 67,2 | 3 | 60,9 | 10112 | 69,2 | 4 | befriedigend | 60,3 | 6 | 75,8 | 2 | 81,8 | 1 |
| Temper resident | | | | | | | Essen | | | | | 01,0 | |
| Citibank | 67,3 | s alb lis | 59,0 | 3 191/1 | 70,0 | 2 | gut | 61,8 | pos 5d | 75,8 | 2 | 81,8 | rebel c |
| Geno Bank Essen | 66,5 | 2 | 47,8 | 6 | 72,7 | 1 | gut | 70,3 | - 1 | 75,8 | 3 | 74,0 | 3 |
| PSD Bank Rhein-Ruhr | 66,2 | 3 | 59,9 | 2 | 68,3 | 3 | befriedigend | 65,1 | 3 | 73,8 | 4 | 68,1 | 5 |
| ing and the second second | | | | | Fra | ınk | furt am N | /lain | | | | | |
| SEB resignation and the | 69,4 | eau 1 , ve | 51,4 | 3 | 75,4 | 91 | 98 gut | 76,8 | m.i., 1 1 | 74,0 | em 8 me | 73,8 | 3 |
| Citibank | 64,9 | 2 | 62,7 | 1000 | 65,6 | 6 | befriedigend | 53,0 | 6 | 75,8 | 2 | 81,8 | 1001 |
| Frankfurter Sparkasse | 64,1 | 3 | 59,4 | 2 | 65,7 | 5 | befriedigend | 68,6 | 3 | 62,1 | 6 | 64,1 | 4 |
| lantsofeblicAlt adol | llante i | | | | | - | lamburg | | | is oracia | aelai et | gle kan del | |
| lamburger Sparkasse | 70,1 | ne Versi | 68,1 | 1 1sib + | 70,8 | 4 | gut | 68,9 | aton84 | 69,6 | av et 6 te va | 77,2 | 2 |
| SD Bank Nord | 69,8 | 2 | 59,5 | 3 | 73,2 | 1 | gut | 72,3 | restart X | 76,4 | 2 | 70,9 | 4 |
| Postbank | 67,1 | 3 | 50,6 | 5 | 72,6 | 2 | gut | 71,9 | 2 | 80,4 | 1 | 62,9 | 5 |
| OCD Dank Käln | 70.0 | 1 | E0.0 | 0 | 70.0 | 4 | Köln | 70.0 | Since of the | 77.4 | | 70.0 | |
| PSD Bank Köln Citibank | 70,0 68,1 | 2) 1574 | 58,6 | 2 | 73,9 | 1 | gut | 72,2 | non3 | 77,4 | 2 | 72,6 | 4 |
| Sparda-Bank West | 66,3 | 2 | 59,3 57,2 | 39 8 | 71,1 69,3 | 3 | gut befriedigend | 63,9 73,4 | 5 2 | 75,8 | 3 6 | 81,8 | 1 |
| pparua-bank west | 00,3 | J | 31,2 | 3 | ບສຸວ | 4 | AN AND ROOM DOT TO COME IN | 10,4 | 2 | 57,8 | 0 | 76,2 | 3 |
| SD Bank Nürnberg | 73,6 | ebdenk | 65,2 | 1 ete | 76,4 | A1 e | Leipzig gut | 80,0 | oM a l E) | 72,3 | 5 | 73,6 | 3 |
| Citibank | 67,3 | 2 | 61,4 | Marie and the state of the stat | 69,3 | 5 | befriedigend | 60,4 | 6 | 75,8 | 3 | 81,8 | 1 |
| EB COMMON TOWN | 67,3 | 3 | 46,9 | 5 °V | 74,1 | 2 | gut | 74,3 | 3 | 74,0 | 4 | 73,8 | 2 |
| transaturis cintav ia tio n i Nacionalis | | | | | | | /lünchen | | | ,• | | . 0,0 | |
| itibank | 70,0 | owi l ia m | 64,7 | 1 | 71,7 | 1 | gut | 65,2 | a 15 c 4 n | 75,8 | 2 100 | 81,8 | nou 1 in |
| SD Bank München | 67,4 | 2 | 59,9 | n tale of succession and succession and | 69,9 | 2 | befriedigend | 70,8 | 2 | 68,9 | 4 | 69,2 | 3 |
| lypoVereinsbank | 66,0 | 3 | 58,5 | 3 | 68,5 | 3 | befriedigend | 71,1 | 1 | 70,7 | 3 | 58,6 | 6 |
| | | | | | | S | tuttgart | | | | | | ery ery that demand A |
| itibank | 70,3 | กับไม่เรี | 63,6 | 1 _{ans} | 72,6 | 1 | gut | 66,9 | 3 62 | 75,8 | 2 | 81,8 | nt eatl ne |
| SD Bank Rh.Neck.Saar | 67,8 | 2 | 60,6 | 2 | 70,2 | 2 | gut | 67,1 | bol1 | 70,7 | 4 | 77,6 | 2 |
| Postbank | 64,8 | 3 | 53,5 | 5 | 68,6 | 3 | befriedigend | 63,8 | 5 | 80,4 | 1 | 62,9 | 6 |

aus der Zusammenführung der Teilergebnisse "Filialservice und Konditionen" und "Service"; ²⁾aus der Addition der Analysebereiche persönliche Beratung, telefonischer Kontakt und E-Mail-Kontakt

8