

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	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
Berlin													
Citibank	67,2	1	61,3	1	69,1	2	befriedigend	60,0	6	75,8	3	81,8	1
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	1	63,1	6	76,3	3
Dortmund													
Sparkasse Dortmund	72,6	1	69,5	1	73,6	1	gut	69,8	1	74,5	3	81,7	2
PSD Bank Rhein-Ruhr	64,5	2	57,0	4	66,9	3	befriedigend	62,3	3	73,8	4	68,1	4
Citibank	63,7	3	60,3	2	64,8	4	befriedigend	51,4	5	75,8	2	81,8	1
Düsseldorf													
Volksbank Düss.-Neuss	70,4	1	56,8	4	74,9	1	gut	76,5	1	74,9	3	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	1	69,2	4	befriedigend	60,3	6	75,8	2	81,8	1
Essen													
Citibank	67,3	1	59,0	3	70,0	2	gut	61,8	5	75,8	2	81,8	1
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
Frankfurt am Main													
SEB	69,4	1	51,4	3	75,4	1	gut	76,8	1	74,0	3	73,8	3
Citibank	64,9	2	62,7	1	65,6	6	befriedigend	53,0	6	75,8	2	81,8	1
Frankfurter Sparkasse	64,1	3	59,4	2	65,7	5	befriedigend	68,6	3	62,1	6	64,1	4
Hamburg													
Hamburger Sparkasse	70,1	1	68,1	1	70,8	4	gut	68,9	4	69,6	6	77,2	2
PSD Bank Nord	69,8	2	59,5	3	73,2	1	gut	72,3	1	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
Köln													
PSD Bank Köln	70,0	1	58,6	2	73,9	1	gut	72,2	3	77,4	2	72,6	4
Citibank	68,1	2	59,3	1	71,1	3	gut	63,9	5	75,8	3	81,8	1
Sparda-Bank West	66,3	3	57,2	3	69,3	4	befriedigend	73,4	2	57,8	6	76,2	3
Leipzig													
PSD Bank Nürnberg	73,6	1	65,2	1	76,4	1	gut	80,0	1	72,3	5	73,6	3
Citibank	67,3	2	61,4	2	69,3	5	befriedigend	60,4	6	75,8	3	81,8	1
SEB	67,3	3	46,9	5	74,1	2	gut	74,3	3	74,0	4	73,8	2
München													
Citibank	70,0	1	64,7	1	71,7	1	gut	65,2	4	75,8	2	81,8	1
PSD Bank München	67,4	2	59,9	2	69,9	2	befriedigend	70,8	2	68,9	4	69,2	3
HypoVereinsbank	66,0	3	58,5	3	68,5	3	befriedigend	71,1	1	70,7	3	58,6	6
Stuttgart													
Citibank	70,3	1	63,6	1	72,6	1	gut	66,9	2	75,8	2	81,8	1
PSD Bank Rh.Neck.Saar	67,8	2	60,6	2	70,2	2	gut	67,1	1	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

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität