

Focus Money Ausgabe 39 - September 2009

Wie hat es doch Bundeskanzlerin Angela Merkel so treffend formuliert? „Die wichtigste Währung des Finanzsystems ist Vertrauen.“ Doch dieses haben die Organe des Systems, die Geldhäuser, beim Verbraucher mit Misswirtschaft, Selbstüberschätzung und wertlosen Lehman-Zertifikaten größtenteils verspielt. So wundert es nicht, dass der aktuellen Studie „Bank & Zukunft 2009“ des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation zufolge rund drei Viertel der befragten Top-Banker Deutschlands es nunmehr als ihre wichtigste Aufgabe ansehen, das Vertrauen von König Kunde wiederzugewinnen. Nur wie? „Am besten mit Beratungsansätzen und guten Konditionen für Produkte, die auf die Kundenbedürfnisse abgestimmt sind“, rät Jens Hagel, Partner der Top-Unternehmensberatung McKinsey & Company.

Doch das reicht bei Weitem nicht, um das Misstrauen abzubauen. Einer Studie des Kölner Marktforschers ServiceRating zur Servicequalität der Kreditinstitute zufolge nämlich muss die Branche heuer verstärkt auch den Dialog mit den Kunden suchen und deren Anliegen schnell erkennen und erledigen. „Wer zudem die Kundenbindung steigern will, sollte sich nicht minder energisch dem Beschwerdemanagement widmen“, betont Claus Dethloff, Geschäftsführer von ServiceRating (s. Grafik Seite 66).

Doch welche Filialbanken vereinen besten Service mit guten Konditionen – und sind damit vertrauenswürdig? Dieser Frage ist jetzt das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) in Hamburg (s. Kasten Seite 67) im Auftrag von FOCUS-MONEY zum dritten Mal nach 2007 und 2008 nachgegangen. Dabei nahmen die Tester des ▶

Die Sieger des FOCUS-MONEY-Bankentests



Stadt	Rang	Beste Bank
Berlin	1	Citibank
	2	Berliner Volksbank
	3	BBBank
Dortmund	1	Sparkasse Dortmund
	2	PSD Bank Rhein-Ruhr
	3	Citibank
Düsseldorf	1	Volksbank Düsseldorf-Neuss
	2	PSD Bank Rhein-Ruhr
	3	Citibank
Essen	1	Citibank
	2	Geno Bank Essen
	3	PSD Bank Rhein-Ruhr
Frankfurt am Main	1	SEB
	2	Citibank
	3	Frankfurter Sparkasse
Hamburg	1	Hamburger Sparkasse
	2	PSD Bank Nord
	3	Postbank
Köln	1	PSD Bank Köln
	2	Citibank
	3	Sparda-Bank West
Leipzig	1	PSD Bank Nürnberg
	2	Citibank
	3	SEB
München	1	Citibank
	2	PSD Bank München
	3	HypoVereinsbank
Stuttgart	1	Citibank
	2	PSD Bank RheinNeckarSaar
	3	Postbank



Stadt	Rang	Beste Filialservice/ beste Konditionen
Berlin	1	Citibank
	2	Berliner Bank
	3	Berliner Volksbank
Dortmund	1	Sparkasse Dortmund
	2	Citibank
	3	Sparda-Bank West
Düsseldorf	1	Citibank
	2	Sparda-Bank West
	3	PSD Bank Rhein-Ruhr
Essen	1	Sparkasse Essen
	2	PSD Bank Rhein-Ruhr
	3	Citibank
Frankfurt am Main	1	Citibank
	2	Frankfurter Sparkasse
	3	SEB
Hamburg	1	Hamburger Sparkasse
	2	Citibank
	3	PSD Bank Nord
Köln	1	Citibank
	2	PSD Bank Köln
	3	Sparda-Bank West
Leipzig	1	PSD Bank Nürnberg
	2	Citibank
	3	Postbank
München	1	Citibank
	2	PSD Bank München
	3	HypoVereinsbank
Stuttgart	1	Citibank
	2	PSD Bank RheinNeckarSaar
	3	Sparda-Bank BW



Stadt	Rang	Bester Service
Berlin	1	BBBank
	2	Citibank
	3	Berliner Volksbank
Dortmund	1	Sparkasse Dortmund
	2	HypoVereinsbank
	3	PSD Bank Rhein-Ruhr
Düsseldorf	1	Volksbank Düsseldorf-Neuss
	2	PSD Bank Rhein-Ruhr
	3	BBBank
Essen	1	Geno Bank Essen
	2	Citibank
	3	PSD Bank Rhein-Ruhr
Frankfurt am Main	1	SEB
	2	HypoVereinsbank
	3	Postbank
Hamburg	1	PSD Bank Nord
	2	Postbank
	3	SEB
Köln	1	PSD Bank Köln
	2	BBBank
	3	Citibank
Leipzig	1	PSD Bank Nürnberg
	2	SEB
	3	Sparda-Bank Berlin
München	1	Citibank
	2	PSD Bank München
	3	HypoVereinsbank
Stuttgart	1	Citibank
	2	PSD Bank RheinNeckarSaar
	3	Postbank