


DÜSSELDORF

Jachthafen: In Düsseldorf deklassierte die Volksbank Düsseldorf-Neuss die Konkurrenz

Testteilnehmer Düsseldorf:

- BBBank
- Citibank
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- Dresdner Bank
- HypoVereinsbank
- National Bank
- Norisbank
- Postbank
- PSD Bank Rhein-Ruhr
- Santander Consumer Bank
- SEB
- Sparda-Bank West
- Volksbank Düsseldorf-Neuss

Volksnahe Volks-Banker

Noch im November 2008 wollte die international agierende Unternehmensberatung Steria Mummert in einer Umfrage unter 100 deutschen Top-Bankern wissen: Wo sehen Sie in der akuten Krise bei Kreditinstituten den größten Handlungsbedarf? Mehrheitliche Antwort: in einer Qualitätsoffensive bei der Kundenberatung. Das muss sich das Management der Volksbank Düsseldorf-Neuss wohl ganz oben auf seine To-do-Liste geschrieben haben. Denn: Unter den insgesamt 14, vom Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ) im Mode-Mekka 2009 unter die Lupe genommenen Banken entpuppten sich die Mitarbeiter in den 23 Finanz-Centern und Filialen der Volksbank als wahre Weltmeister bei der persönlichen Beratung vor Ort. Für ihr Einfühlungsvermögen, Motivationsstärke und leicht verständliche Erläuterungen zu den Finanzprodukten heimsten die Volks-Banker vom DISQ reichlich Lob ein. Was der Kreditgenossenschaft unter anderem zum Prädikat „Beste Bank“ in der Landeshauptstadt Nordrhein-Westfalens verhalf und damit den ungefährdeten Gesamtsieg in der Region sicherte.

Ausgezeichnete Noten im Hinblick auf die Kommunikationsqualität attestierten die Tester auch den Zweigstellen-Mitarbeitern des Zweitplatzierten im Regionalentscheid, der PSD Bank Rhein-Ruhr. Laut DISQ überzeugten die Kundenberater in fast allen Fällen bei der Einhaltung von Gesprächsstandards wie korrekter Namensansprache und höflicher Verabschiedung des Kunden. Vereinbarte Termine hielten die Banker zudem mit einer minimalen Wartezeit von im Schnitt lediglich zwei Minuten recht pünktlich ein.

Absolute Spitzenleistungen hingegen bei der E-Mail-Korrespondenz zwischen Institut und Kunde bescheinigte der Banken-Test der Citibank Deutschland in der Messestadt. Was wohl mit der Stra-

tegie des Inhabers, der Crédit Mutuel, einhergeht, dem lukrativen Vertriebskanal Internet eine zentrale Bedeutung innerhalb der Multi-Kanal-Strategie zuzubilligen. Zusammen mit einem unangefochtenen ersten Rang in der Teildisziplin Filialservice und Konditionen sicherte sich die Citibank letztlich Platz drei in der Region.

Filialservice der Top-Banken

Düsseldorf	Volksbank Düsseldorf-Neuss	PSD Bank Rhein-Ruhr	Citibank
Konditionen (Platzierung)¹⁾			
Tagesgeld	6	3	4
Festgeld	5	1	4
Zahlungsverkehr	6	5	1
Baufinanzierung	2	4	5
Brokerage	3	5	1
Ratenkredit	4	1	2
Filialnetz (tatsächliche Werte)			
Filialen	23	1	8
Öffnungszeiten	35	37	36
Terminvereinbarung	ja	ja	ja
Kontoauszugsdrucker	39	3	20
Kundenschließfächer	5770	0	0
Kundenparkplätze	200	0	0
Geldautomaten (Verbund)	19000	19000	2500

¹⁾Rang unter den sechs bestplatzierten Banken in der Region

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

Baufinanzierung nicht verfügbar

Baufinanzierung – Fehlanzeige. Da das Angebot in diesem Bereich in den Düsseldorfer Filialen der Santander Bank fehlte, belegte das Institut beim Vergleich der Konditionen nur den letzten Platz unter den 14 Teilnehmern in der nordrhein-westfälischen Landeshauptstadt. Hintere Platzierungen gab es auch beim Filialservice

und beim Zahlungsverkehr, das konnte auch Platz eins beim Tagesgeld nicht mehr wettmachen. Nur auf Rang 13 bei den Konditionen kam in der Region Düsseldorf die Norisbank. Hier machten sich vor allem die fehlenden Angebote bei der Baufinanzierung und beim Brokerage bemerkbar.