

BANKEN – Einleitung & Methodik

WILLKOMMEN

Erkunden Sie das Ranking

„BESTE KUNDENBERATUNG – BANKEN“.

Tippen Sie auf die verschiedenen farbigen Schaltflächen am rechten Rand um zu den entsprechenden Seiten dieses interaktiven Dokuments zu gelangen. 

DAS RANKING

Im Auftrag des Handelsblatts untersuchte das Forschungsinstitut ServiceValue die Kundenfachberatung von insgesamt 755 Unternehmen aus 40 Branchen. Dabei wurde die Fachberatung als Gesamtleistung auf Basis von zehn spezifischen Leistungsmerkmalen betrachtet. Dem Ranking liegen 34.506 Bewertungen von 13.485 Kunden zu Grunde.

Basis der Untersuchung war eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kundenbefragung. Wenn der Kunde in den letzten zwölf Monaten eine Fachberatung in Anspruch genommen hat, qualifizierte er sich, eine Bewertung des Unternehmens anhand von zehn Leistungsmerkmalen vorzunehmen.

Die Bewertungsskala für die Befragten sah Antwortmöglichkeiten von 1 bis 5 je Leistungsmerkmal vor:

- 1  ausgezeichnet
- 2 
- 3 
- 4 
- 5  schlecht

DIE AUSWERTUNG

... erfolgte in mehreren Schritten:

- Mittelwert: Berechnung eines übergeordneten Mittelwerts für alle Antwortmöglichkeiten für die zehn untersuchten Leistungsmerkmale je Unternehmen.
- Auszeichnung:
 - ★ **„Beste Kundenberatung“:** Das Unternehmen, welches innerhalb seiner Branche den besten Mittelwert erzielt hat
 - ☆ **„Top-Kundenberatung“:** Die Unternehmen, die einen Mittelwert erzielten, der über ihrem jeweiligen Branchendurchschnitt liegt

Einleitung
Finanzierung & Kredit
Sparen & Geldanlage
Bundesweite Banken
Regionale Banken
Branchen-übersicht



BANKEN – Finanzierung und Kredit

★ **Beste Kundenberatung:** Das Unternehmen, welches innerhalb seiner Branche den besten Mittelwert erzielt hat

☆ **Top-Kundenberatung:** Mittelwert höher als Branchendurchschnitt

Unternehmen	Mittelwert	Kundenberatung Top	Beste
TARGOBANK	2,02	☆	★
HypoVereinsbank	2,04	☆	
Nassauische Sparkasse (Naspa)	2,05	☆	
Stadtsparkasse Düsseldorf	2,07	☆	
Sparkasse Hannover	2,09	☆	
Sparkasse Pforzheim Calw	2,11	☆	
Stadtsparkasse München	2,12	☆	
Oldenburgische Landesbank (OLB)	2,13	☆	
Deutsche Bank	2,14	☆	
Berliner Sparkasse	2,16	☆	
Creditplus Bank	2,17	☆	
BBBank	2,18	☆	
Santander Bank	2,19	☆	
SWK Bank	2,20	☆	
Berliner Volksbank	2,21	☆	
comdirect	2,22	☆	
Volkswagen Financial Services / VW Bank	2,22	☆	
PSD Banken	2,22	☆	
norisbank	2,23	☆	
Commerzbank	2,23	☆	

Unternehmen	Mittelwert	Kundenberatung Top	Beste
Die Sparkasse Bremen	2,24	☆	
DKB - Deutsche Kreditbank	2,24	☆	
Hanseatic Bank	2,24	☆	
Frankfurter Sparkasse (FRASPA)	2,26		
Postbank	2,27		
Hamburger Sparkasse (HASPA)	2,28		
Ostsächsische Sparkasse Dresden	2,29		
Frankfurter Volksbank	2,31		
TeamBank (easyCredit)	2,32		
Sparda-Banken	2,34		
ING	2,35		
ABK Allgemeine Beamten Bank	2,36		
BW Bank	2,37		
SKG Bank	2,38		
apoBank	2,41		
Kreissparkasse Köln	2,42		
Sparkasse KölnBonn	2,45		
Ikano Bank	2,45		
Degussa Bank	2,49		

Einleitung

Finanzierung &
Kredit

Sparen &
Geldanlage

Bundesweite
Banken

Regionale
Banken

Branchen-
übersicht

Handelsblatt

BESTE
Kunden-
Beratung

2022

Im Vergleich: 755 Unternehmen
Partner: ServiceValue GmbH
Handelsblatt - Juni 2022

BANKEN – Sparen & Geldanlage

★ **Beste Kundenberatung:** Das Unternehmen, welches innerhalb seiner Branche den besten Mittelwert erzielt hat

☆ **Top-Kundenberatung:** Mittelwert höher als Branchendurchschnitt

Unternehmen	Mittelwert	Kundenberatung Top	Beste
Santander Bank	2,06	☆	★
Sparkasse Hannover	2,08	☆	
norisbank	2,08	☆	
HypoVereinsbank	2,09	☆	
Berliner Sparkasse	2,10	☆	
Stadtsparkasse München	2,11	☆	
Nassauische Sparkasse (Naspa)	2,11	☆	
Stadtsparkasse Düsseldorf	2,12	☆	
Kreissparkasse Köln	2,13	☆	
TARGOBANK	2,13	☆	
BBBank	2,14	☆	
Sparkasse KölnBonn	2,15	☆	
Berliner Volksbank	2,15	☆	
Die Sparkasse Bremen	2,17	☆	
Hamburger Sparkasse (HASPA)	2,18	☆	
Deutsche Bank	2,18	☆	
DKB - Deutsche Kreditbank	2,19	☆	
Commerzbank	2,19	☆	

Unternehmen	Mittelwert	Kundenberatung Top	Beste
GLS Bank	2,20	☆	
comdirect	2,21	☆	
Sparkasse Pforzheim Calw	2,21	☆	
Sparda-Banken	2,25		
Ostsächsische Sparkasse Dresden	2,28		
PSD Banken	2,29		
Frankfurter Volksbank	2,31		
ING	2,34		
NATIONAL-BANK	2,37		
Volkswagen Financial Services / VW Bank	2,39		
Postbank	2,40		
Degussa Bank	2,41		
UmweltBank	2,42		
Frankfurter Sparkasse (FRASPA) - 1822	2,42		
apoBank	2,48		
BW Bank	2,49		

Einleitung

Finanzierung &
KreditSparen &
GeldanlageBundesweite
BankenRegionale
BankenBranchen-
übersicht

Handelsblatt

BESTE Kunden- Beratung

2022

Im Vergleich: 755 Unternehmen
Partner: ServiceValue GmbH
Handelsblatt - Juni 2022

BANKEN – Bundesweite Banken

★ **Beste Kundenberatung:** Das Unternehmen, welches innerhalb seiner Branche den besten Mittelwert erzielt hat

☆ **Top-Kundenberatung:** Mittelwert höher als Branchendurchschnitt

Unternehmen	Mittelwert	Kundenberatung Top	Beste
BBBank	2,06	☆	★
TARGOBANK	2,10	☆	
HypoVereinsbank	2,13	☆	
Commerzbank	2,18	☆	
Santander Bank	2,23	☆	
comdirect	2,25	☆	
DKB - Deutsche Kreditbank	2,29	☆	
norisbank	2,30	☆	
Triodos Bank	2,31	☆	
ING	2,32	☆	
Postbank	2,34	☆	
Deutsche Bank	2,36		
Volkswagen Financial Services / VW Bank	2,38		
GLS Bank	2,42		
apoBank	2,47		
Consorsbank	2,48		
Degussa Bank	2,49		

Unternehmen	Mittelwert	Kundenberatung Top	Beste
Evangelische Bank	2,51		
N26	2,51		
Bank of Scotland	2,53		
Mercedes-Benz Bank	2,56		

Einleitung

Finanzierung &
Kredit

Sparen &
Geldanlage

Bundesweite
Banken

Regionale
Banken

Branchen-
übersicht

BANKEN – Regionale Banken

★ **Beste Kundenberatung:** Das Unternehmen, welches innerhalb seiner Branche den besten Mittelwert erzielt hat☆ **Top-Kundenberatung:** Mittelwert höher als Branchendurchschnitt

1 von 2

Unternehmen	Mittelwert	Kundenberatung Top	Beste
Nassauische Sparkasse (Naspa)	1,98	☆	★
Volksbank Mittelhessen	2,01	☆	
Sparkasse Vest Recklinghausen	2,03	☆	
Stadtsparkasse München	2,06	☆	
Sparkasse Krefeld	2,06	☆	
Stadtsparkasse Düsseldorf	2,07	☆	
Sparkasse Hannover	2,07	☆	
Berliner Sparkasse	2,07	☆	
Mittelbrandenburgische Sparkasse	2,08	☆	
Sparkasse Pforzheim Calw	2,08	☆	
Volksbank Münsterland Nord	2,09	☆	
Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen	2,11	☆	
Die Sparkasse Bremen	2,11	☆	
Berliner Volksbank	2,12	☆	
Volksbank eG - Die Gestalterbank	2,14	☆	
Erzgebirgssparkasse	2,16	☆	
VR-Bank Rottal-Inn	2,16	☆	
Volksbank BraWo	2,17	☆	
Volksbank Köln Bonn	2,18	☆	
Sparkasse Bochum	2,18	☆	
Hamburger Sparkasse (HASPA)	2,19	☆	
Volksbank Oberberg	2,20	☆	

Unternehmen	Mittelwert	Kundenberatung Top	Beste
Oldenburgische Landesbank (OLB)	2,20	☆	
Volksbank Bielefeld-Gütersloh	2,21	☆	
Sparkasse Aachen	2,22	☆	
Sparkasse Mainfranken Würzburg	2,22	☆	
Sparda-Bank München	2,23	☆	
Sparkasse Neuss	2,23	☆	
Sparda-Bank Hessen	2,23	☆	
Kreissparkasse Köln	2,23	☆	
Hannoversche Volksbank	2,24	☆	
Sparkasse KölnBonn	2,24	☆	
Frankfurter Volksbank	2,24	☆	
Dortmunder Volksbank	2,25	☆	
Sparkasse Ulm	2,25	☆	
Frankfurter Sparkasse (FRASPA) - 1822	2,25	☆	
Sparkasse Karlsruhe	2,26	☆	
PSD Bank Rhein-Ruhr	2,26	☆	
Sparda-Bank Berlin	2,26	☆	
Sparkasse Saarbrücken	2,27	☆	
Volksbank Karlsruhe	2,27	☆	
Landessparkasse zu Oldenburg (LzO)	2,27	☆	
Sparkasse Dortmund	2,27	☆	
Kreissparkasse Waiblingen	2,28	☆	

Einleitung

Finanzierung &
KreditSparen &
GeldanlageBundesweite
BankenRegionale
BankenBranchen-
übersicht

Handelsblatt

BESTE
Kunden-
Beratung

2022

Im Vergleich: 755 Unternehmen
Partner: ServiceValue GmbH
Handelsblatt - Juni 2022

BANKEN – Regionale Banken

★ **Beste Kundenberatung:** Das Unternehmen, welches innerhalb seiner Branche den besten Mittelwert erzielt hat

☆ **Top-Kundenberatung:** Mittelwert höher als Branchendurchschnitt

2 von 2

Unternehmen	Mittelwert	Kundenberatung Top Beste
Sparkasse Essen	2,28	☆
Sparkasse Leipzig	2,28	☆
Sparda-Bank Südwest	2,30	
PSD Bank Nürnberg	2,30	
Volksbank Darmstadt - Südhessen	2,31	
Kreissparkasse Heilbronn	2,31	
NATIONAL-BANK	2,31	
Sparkasse Westmünsterland	2,32	
Ostsächsische Sparkasse Dresden	2,32	
Sparkasse Nürnberg	2,32	
Volksbank Stuttgart	2,33	
Sparda-Bank Augsburg	2,33	
Kreissparkasse Böblingen	2,34	
Mainzer Volksbank	2,34	
Sparkasse Paderborn-Detmold	2,35	
meine Volksbank Raiffeisenbank	2,35	
Sparda-Bank Hamburg	2,36	
Sparda-Bank Baden-Württemberg	2,37	
Sparda-Bank West	2,38	
VR Bank Rhein-Neckar	2,38	
Sparda-Bank Ostbayern	2,40	
Sparda-Bank Nürnberg	2,40	

Unternehmen	Mittelwert	Kundenberatung Top Beste
BW Bank	2,42	
Volksbank Gronau-Ahaus	2,44	
Sparkasse Duisburg	2,44	
Münchner Bank	2,45	
VerbundVolksbank OWL	2,45	
Sparda-Bank Hannover	2,46	
Vereinigte Volksbank Raiffeisenbank	2,47	
Kreissparkasse Ravensburg	2,48	
Wiesbadener Volksbank	2,48	
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	2,48	
Sparkasse Chemnitz	2,48	
Hamburger Volksbank	2,49	
Sparkasse Münsterland Ost	2,49	
Kreissparkasse Ludwigsburg	2,51	
Volksbank Kraichgau	2,52	
Volksbank Alzey-Worms	2,53	
Bank 1 Saar	2,55	
Stadtsparkasse Mönchengladbach	2,56	
Sparkasse Marburg-Biedenkopf	2,58	

Einleitung

Finanzierung &
KreditSparen &
GeldanlageBundesweite
BankenRegionale
BankenBranchen-
übersicht

Handelsblatt

BESTE Kunden- Beratung

2022

Im Vergleich: 755 Unternehmen
Partner: ServiceValue GmbH
Handelsblatt - Juni 2022

Branchenübersicht

Branche	Branchen- mittelwert	Zahl der Unternehmen	Branchenbester
Apotheken-Kooperationen	2,17	11	gesund leben-Apotheken
Augenlaser-Kliniken	2,43	8	Smile Eyes
Autoglasreparatur	2,33	6	Carglass
Autohändler	2,62	18	Auto Weller
Autoservice-Ketten	2,29	18	Driver Center
Bäckerei-Ketten	2,48	15	Junge Die Bäckerei
Badausstatter	2,39	14	ELEMENTS
Baufinanzierer - Vermittler	2,43	16	Interhyp
Baumärkte	2,43	10	Hornbach
Bausparkassen	2,27	10	Wüstenrot Bausparkasse
Buchhändler	2,31	12	Thalia
Bundesweite Banken	2,34	21	BBBank
Drogerien	2,34	5	dm-drogerie markt
Edelmetall-Händler	2,58	25	shop.degussa-goldhandel.de
Elektro-Fachmärkte	2,39	7	EP: ElectronicPartner
Energieversorger	2,56	40	eprimo
Fahrrad-Händler	2,50	10	ZEG
Fertigaragenhersteller	2,55	13	ZAPF Garagen
Fertighausanbieter	2,46	37	BIEN-ZENKER
Fertigkelleranbieter	2,45	6	Glatthaar Keller

Branche	Branchen- mittelwert	Zahl der Unternehmen	Branchenbester
Finanzvertriebe	2,48	16	Deutsche Vermögensberatung (DVAG)
Gartencenter	2,38	19	Pflanzen Mauk Gartencenter
Heimtierbedarf	2,37	6	Fressnapf
Hersteller von Markisen und Jalousien	2,48	8	weinor
Hörgeräteakustiker	2,38	9	Amplifon
Immobilienmakler	2,57	31	Dahler & Company
Krankenkassen	2,40	41	SBK
Küchenfachmärkte	2,44	17	Küche&Co
Lohnsteuerhilfevereine	2,32	20	Iohi
Massivhausanbieter	2,48	16	Viebrockhaus
Möbelhändler	2,56	31	Höffner
Optikerketten	2,25	15	Fielmann
Personalvermittler	2,68	29	TEMPTON
Polstermöbelspezialisten	2,40	7	Multipolster
Regionale Banken	2,29	85	Nassauische Sparkasse (Naspa)
Reisebüros	2,41	14	Lufthansa City Center
Sanitätshäuser	2,46	26	SANIMED
Telekommunikation	2,57	11	1&1
Versicherer - Gesamt	2,22	45	LVM Versicherung
Weinhändler	2,31	7	Rindchen's Kontore

Einleitung

Finanzierung & Kredit

Sparen & Geldanlage

Bundesweite Banken

Regionale Banken

Branchen-
übersicht

Handelsblatt

BESTE Kunden- Beratung

2022

Im Vergleich: 755 Unternehmen
Partner: ServiceValue GmbH
Handelsblatt - Juni 2022