

## Sparda-Bank erlangt erneut Spitzenposition

28.08.2014, 11:11 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *ServiceValue GmbH*

---

Sparda-Bank erlangt erneut Spitzenposition

Qualität von Filial- und Direktbanken auf dem Kunden-Prüfstand

Köln, 28.08.2014. Die Bankenlandschaft in Deutschland ist seit Jahren relativ stabil, doch stehen die Kreditinstitute zunehmend im Wettbewerb, um ihre Kunden zu halten und neue zu gewinnen. Welche Filial- und Direktbanken aus Kundensicht eine gute Qualität abliefern und somit weiterhin als Hauptbank attraktiv bleiben, prüfte die Kölner Analysegesellschaft ServiceValue. Dabei präsentieren sich 2014 über alle Qualitätsmerkmale die Sparda-Banken als beste Filialbank und die DKB als beste Direktbank.

Dies zeigt der im fünften Jahr in Folge aufgelegte „ServiceAtlas Banken 2014“. Erneut wurden die größten 10 Filial- und 8 Direktbanken in acht Qualitätsdimensionen auf den Prüfstand gestellt. Dazu wurden 2.790 Kundenurteile zu über 30 allgemeinen und branchenspezifischen Service- und Leistungsmerkmalen eingeholt.

Die kundenorientiertesten Banken

Gesamttestsieger und damit auch beste Filialbank ist die Sparda-Bank, dicht gefolgt von der Direktbank DKB. Ebenfalls ein sehr gutes Gesamturteil erreichten comdirect, PSD Bank, ING-DiBa und Cortal Consors. Insgesamt belegen aus Kundensicht somit mehr Direkt- als Filialbanken die vorderen Plätze.

Wie die Banken über alle untersuchten Testkategorien abschneiden, zeigt die folgende Ranking-Liste.

Die kundenorientiertesten Banken 2014:

Bank Note

1. Sparda-Bank sehr gut \*
2. DKB Deutsche Kreditbank sehr gut \*
3. comdirect sehr gut
4. PSD Bank sehr gut
5. ING-DiBa sehr gut \*
6. Cortal Consors sehr gut
7. Mercedes-Benz Bank gut
8. DAB bank/ Direkt-Anlage-Bank gut
9. Volks- u./o. Raiffeisenbank gut \*
10. Volkswagen Bank gut
11. Sparkasse
12. Targobank
13. Norisbank
14. Deutsche Bank
15. Commerzbank
16. Postbank
17. HypoVereinsbank
18. Santander Consumer Bank

\* Bank ist zugleich Testsieger in mind. einer der acht untersuchten Kategorien

Die Sparda-Bank als Gesamtsieger kann sich im Vergleich der 18 untersuchten Banken zugleich als Testsieger in den Kategorien „Leistung“, „Preis-Leistungs-Verhältnis“, und „Verständliche Kommunikation“ behaupten. In den Kategorien „Kundenzufriedenheit“ und „Nachhaltige Kundenorientierung“ steht die DKB ganz oben im Ranking. Beim „Kundenservice“ wie auch beim „Filial-Banking“ führt die Volks- u./o. Raiffeisenbank und beim „Direkt-Banking“ die ING-DiBa das Wettbewerbsfeld an.

„Bei allem Streben nach zufriedenen oder gar begeisterten Kunden sollte aber zunächst einmal die Vermeidung von Unzufriedenheit im Vordergrund stehen“, kommentiert Stefan Heinisch, Studienleiter bei der ServiceValue GmbH, „zudem können unzufriedene Kunden dem Markenimage gerade in Social Media erheblich schaden.“

Als diesjähriges Highlight-Thema in der Untersuchung wird die „Markenpersönlichkeit“ der Banken ausgewählt und auf den Dimensionen „Vertrauen & Sicherheit“ und „Temperament & Leidenschaft“ gemessen. Bei den Genossenschaftsbanken und Sparkassen zeigt sich seitens der Kunden eine deutlich stärkere Zuschreibung auf der ersten Dimension, bei der Norisbank und Targobank auf der zweiten Dimension. Auf jeweils beiden „Persönlichkeitsdimensionen“ punkten vor allem DKB, ING-DiBa und Cortal Consors.

Die 265-seitige Wettbewerbsstudie „ServiceAtlas Banken 2014“ kann über die ServiceValue GmbH bezogen werden. Die Studie enthält ausführliche Gesamtergebnisse sowie detaillierte Einzelprofile zu 18 Banken, darunter 10 Filialbanken und 8 Direktbanken.

## **Portrait**

ServiceValue ist eine auf Servicequalität und Relationship Management spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft aus Köln, gegründet 2009. ServiceValue schafft Werte, indem es analytisch und betriebswirtschaftlich den Zusammenhang zwischen Kunde, Mitarbeiter oder Partner und dem Unternehmen aufdeckt, misst und erklärt. Eine besondere Bedeutung kommt dabei der optimalen Gestaltung der Servicequalität in alle Richtungen zu. Die Kernleistungen finden sich in der Beratung, Marktforschung sowie Personal- und Organisationsentwicklung wieder. Zudem führt ServiceValue regelmäßig Benchmarkstudien durch und erstellt ServiceAtlanten.

---

News-ID: 812919 • Views: 755 (Stand: 07.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/812919/Sparda-Bank-erlangt-erneut-Spitzenposition.html>