



„BESTE BANK VOR ORT 2020
PRIVATKUNDENBERATUNG“

-
DIE DEUTSCHLANDWEITEN ERGEBNISSE
AUF INSTITUTSEBENE

-
STAND Q4/2020

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

BANKEN IM ÜBERBLICK – „BESTE BANK VOR ORT, PRIVATKUNDENBERATUNG“ IM ZEITABLAUF

	2016	2017	2018	2019	2020*
Getestete Städte	250	365	237	257	242
Getestete Institute	1.487	2.255	1.466	1.422	1.205
Ø-Note aller getesteten Institute	2,8	2,8	2,7	2,7	2,6

* Ergebnisse Stand Q4/2020

BANKEN IN DEN KATEGORIEN – „BESTE BANK VOR ORT 2020*, PRIVATKUNDENBERATUNG“

	Ø aller getesteten Institutsgruppen	CB	DB	HVB	SK	VR	Sonstige**
Gesprächsanbahnung	1,9	2,1	2,0	1,9	1,5	1,6	2,2
Nachbetreuung	2,7	2,5	2,6	2,8	2,4	2,5	3,7
Atmosphäre/ Interaktion	2,2	2,3	2,5	2,0	1,8	1,8	2,9
Bedarfsanalyse	3,0	2,5	3,1	3,2	2,5	2,7	4,1
Empfehlung	2,1	2,1	2,0	1,3	1,9	2,0	2,4
Ø – Note	2,6	2,4	2,6	2,6	2,2	2,3	3,4

* Ergebnisse Stand Q4/2020

** inkl. anderer Regionalbanken und anderer überregionaler Banken (wie bspw. Postbank, TARGOBANK AG & Co. KGaA etc.)

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH
EBERHARDSTR. 51 • 70173 STUTTGART

TELEFON 0711 – 553249 93
E-MAIL: INFO@GESELLSCHAFT-FUER-QUALITAETSPRUEFUNG.DE