































Kundenservice ist in Banken Mangelware

Welche der genannten Banken steht Ihrer Ansicht nach für besonders guten Kundenservice? *

	Gesamt		Haushaltsnettoeinkommen 2008		
	2008	2005	Bis 1000	1001 - 3000	Über 3000
Sparkasse	26,5	38,7	 20,2	 29,7	 33,6
Volks-/Raiffeisenbank	18,1	22,6	 19,5	 19,2	 16,7
Postbank	9,6	11,4	 12,4	 10,2	 7,5
Deutsche Bank	8,9	7,9	 6,5	 11,5	 5,7
Commerzbank	6,2	5,6	 8,5	 6,7	 4,5
Dresdner Bank	5,2	7,4	 7,1	 4,6	 9,5
DIBA	4,1	6,8	 3,1	 4,2	 9,0
Citibank	3,5	4,9	 1,2	 4,4	 1,9
Hypo-Vereinsbank	2,0	4,1	 1,2	 1,5	 3,0
Keine der Genannten	28,8	18,1	 30,2	 22,8	 26,6

Basis: 1000 Befragte ab 14 Jahren; maximal zwei Nennungen möglich; * Angaben in Prozent

Quelle: LINK-Institut

HORIZONT 10/2008