

**GESAMTERGEBNIS**

Bank	Beratung Berufseinsteiger	Beratung junge Familien	Beratung <sup>1</sup> gesamt	Website <sup>2</sup>	Kundenservice <sup>3</sup>	Gesamtpunkte	Note <sup>4</sup>
Hamburger Sparkasse	21,8	24,2	46,0	14,8	24,2	85,0	sehr gut
Deutsche Bank	28,2	18,1	46,3	16,3	17,5	80,1	sehr gut
Frankfurter Volksbank	26,4	25,7	52,1	7,8	18,0	77,9	gut
BBBank	27,8	24,8	52,6	9,8	14,2	76,6	gut
Commerzbank	18,1	29,5	47,6	12,8	15,3	75,7	gut
Sparkasse KölnBonn	18,8	23,0	41,8	11,3	22,2	75,3	gut
Volksbank Mittelhessen	16,2	27,4	43,6	14,8	15,4	73,8	gut
Kreissparkasse Köln	17,1	16,2	33,3	8,0	24,0	65,3	gut
Targobank	18,7	12,8	31,5	14,0	13,1	58,6	befriedigend
Berliner Volksbank	1,0	19,0	20,0	12,3	19,1	51,4	befriedigend
Postbank	6,3	14,9	21,2	14,3	14,2	49,7	ausreichend
HypoVereinsbank	10,8	2,2	13,0	12,5	11,2	36,7	mangelhaft

<sup>1</sup>Summe der Punkte aus den Filialberatungen für Berufseinsteiger und junge Familien (zählte 54 Prozent zum Gesamtergebnis); <sup>2</sup>Summe der Punkte für den Test des Informationsgehalts der Internetpräsenz (zählte 16 Prozent); <sup>3</sup>Gesamtpunktzahl aus Testberatungen und -anfragen via Telefon und E-Mail (zählte 30 Prozent); <sup>4</sup>ab 80 Punkten: sehr gut, ab 64 Punkten: gut, ab 51,2 Punkten: befriedigend, ab 40 Punkten: ausreichend, ab 32,8 Punkten mangelhaft.

Quelle: Euro am Sonntag und Deutsches Kundeninstitut (DKI)