

PRESSEMITTEILUNG

comdirect ist Deutschlands beste Direktbank – ING-DiBa hat bestes Online-Brokerage

Große Studie der WirtschaftsWoche mit dem Deutschen Institut für Service-Qualität – Deutliche Unterschiede bei den Konditionen und beim Service

Hamburg, 19.06.2010 (ots) – Direktbanken sind nicht nur eine kostengünstige Alternative zu Sparkassen und Filialbanken. Sie genießen auch höheres Vertrauen bei den Kunden, so eine aktuelle Studie der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK). Doch welche Online-Institute verfügen über die wettbewerbsfähigsten Konditionen? Und wo wird Service groß geschrieben?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt im Auftrag des Wirtschaftsmagazins WirtschaftsWoche die elf wichtigsten Direktbanken auf Herz und Nieren. Neben einer Analyse der Online-Konditionen (Zahlungsverkehr, Brokerage, verzinsliche Anlageprodukte und Kredite) wurde der Service der Banken umfassend anhand von über 330 verdeckten Testerkontakten untersucht. Dabei flossen die Qualität des telefonischen Kundenservice und der E-Mail-Beantwortung sowie eine umfassende Analyse der Internetseiten und der Sicherheitsstandards mit ein.

Wie die WirtschaftsWoche in ihrer heutigen Ausgabe berichtet, ist der Gesamtsieger der Studie comdirect. Die Bank überzeugte mit dem besten Service und Top-Konditionen. ING-DiBa wurde der beste Online-Broker. Bei den Konditionen setzte sich netbank an die Spitze.

Die Konditionen der Direktbanken variierten deutlich. Wer Ende April 30.000 Euro fest für ein Jahr anlegte, bekam zwischen 2,0 und 0,75 Prozent Zinsen. Und auch beim Tagesgeld lohnt sich genaues Hinschauen: Zwischen 2,1 und 0,5 Prozent waren erzielbar. Die Kosten für eine im Internet aufgegebene Wertpapierorder über 5.000 Euro hatten eine Bandbreite zwischen 11,14 Euro und 18,95 Euro. „Es zeigte sich, dass keine Direktbank über alle Produkte Top-Konditionen bietet, je nach Bedarf sind unterschiedliche Anbieter führend“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Am Telefon überzeugten die Mitarbeiter vor allem mit Freundlichkeit und Kompetenz. Die durchschnittliche Wartezeit in der Warteschleife erhöhte sich jedoch im Vergleich zur Vorjahresstudie deutlich von 20,5 auf nun 76,4 Sekunden. „Die Wartezeiten streuten sehr stark, immerhin zwei der elf Banken waren durchschnittlich in unter 20 Sekunden erreichbar. Insgesamt war aber das Leistungsniveau der Direktbanken am Telefon im Vergleich zu anderen Branchen wie im Vorjahr hoch“, erläutert Serviceexperte Hamer.

Die E-Mails wurden im Durchschnitt erst nach 35 Stunden beantwortet, was die Kundenerwartung einer Antwort innerhalb eines Tages nicht erfüllt. Selbst bei den Internetseiten zeigte sich Verbesserungsbedarf: Lediglich 40 Prozent der Tester bestätigten den Online-Banken einen optisch ansprechenden Gesamteindruck. Acht der elf untersuchten Institute bieten den Kunden neuere Verfahren wie mTan oder eTan an, welche die Sicherheit des Online-Bankings erhöhen. Immerhin sieben Anbieter stellen das als am sichersten geltende HBCI-Verfahren mit Chipkarte zur Verfügung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag der WirtschaftsWoche

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 27
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de