

P R E S S E M I T T E I L U N G

Online-Kundenbefragung: Beliebteste Direktbank 2011

Beliebteste Direktbank ist DKB, vor Bank of Scotland und ING-DiBa

Hamburg, 20.10.2011 (ots) – Direktbanken versprechen günstige Konditionen und Top-Service. Eine aktuelle Kundenbefragung zeigt, dass die Kunden sehr zufrieden mit ihren Finanzinstituten sind. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv führte das Deutsche Institut für Service-Qualität eine Online-Befragung durch.

90 Prozent der Befragten waren mit der Serviceleistung ihrer Direktbank zufrieden. „Die Serviceversprechen der Online-Banken werden aus Kundensicht gehalten“, unterstreicht Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Freundliche Mitarbeiter und einfach zu bedienende Webseiten stellten die Befragungsteilnehmer besonders heraus. Im Bereich des Beschwerdemanagements offenbarten sich jedoch branchenübergreifend Verbesserungspotentiale. Nur jeder sechste Kunde war mit der Bearbeitung seiner Beschwerde zufrieden.

Das Preis-Leistungsverhältnis der Direktbanken bekam ebenfalls ein sehr gutes Urteil. Der Verzicht auf Kontoführungsgebühren und ein breites Produktspektrum sorgten für zufriedene Kunden. Weniger zufriedenstellend bewerteten die Kunden dagegen Kredit- und Anlagezinsen sowie Orderkosten.

Die DKB Deutsche Kreditbank erzielte das beste Gesamtergebnis in der Branche und schnitt in allen untersuchten Leistungsbereichen sehr gut ab. Auf Platz zwei folgte Bank of Scotland mit der Höchstbewertung für das Preis-Leistungsverhältnis. ING-DiBa erreichte insgesamt den dritten Platz und überzeugte mit dem besten Service.

Die Online-Befragung „Beliebteste Direktbank 2011“ fand vom 12.09. bis 9.10.2011 statt. Die Teilnehmer konnten Ihre Direktbank auf www.ntv.de und www.disq.de bewerten. Insgesamt beteiligten sich 2.364 Kunden an der Umfrage, in deren Fokus die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis, Service und Beschwerdemanagement stand.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 20. Oktober 2011, um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de