

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

### **Servicestudie: Direktbanken und Online-Broker 2011**

#### **Guter Service bei Online-Banken – Testsieger ist ING-DiBa vor Comdirect und Netbank**

**Hamburg, 22.11.2011 (ots)** – Jeder zweite Deutsche erledigt inzwischen Bankgeschäfte online - Tendenz steigend. Davon profitieren vor allem Direktbanken. Sie kommunizieren mit ihren Kunden per Telefon, E-Mail sowie Internet und verzichten auf ein teures Filialnetz. Doch welche Direktbank bietet Top-Service? Wo wird Sicherheit groß geschrieben? Bei welchem Internet-Spezialisten gibt es die besten Konditionen? Das Deutschen Institut für Service-Qualität wollte es genau wissen und nahm zwölf Online-Institute anhand von insgesamt 372 verdeckten Servicekontakten unter die Lupe.

Insgesamt präsentierten die analysierten Direktbanken und Online-Broker einen guten Service, so das erfreuliche Ergebnis der aktuellen Studie. Die Qualität der telefonischen Beratungen war im Durchschnitt gut. Die Freundlichkeit bewerteten 90 Prozent der Tester als positiv. „Jeder fünfte Anrufer zweifelte aber an der Glaubwürdigkeit der Berater, darunter leidet auch weiterhin das Vertrauen in die Banken“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Auch E-Mails wurden im Durchschnitt gut beantwortet. Die Direktbanken überzeugten mit vollständigen und richtigen Antworten. Orthografische oder grammatikalische Fehler traten jedoch in jeder fünften E-Mail auf.

Bei den Internetauftritten offenbarten sich große Unterschiede. Während alle Websites über Standards wie Preisverzeichnis, AGB, FAQ und Glossar verfügten, waren zum Beispiel Podcasts oder Videos nur knapp bei jedem zweiten Institut vorhanden. Etwa 60 Prozent der Testnutzer bewerteten die Websites als übersichtlich gestaltet. Trotz der mittlerweile bekannten Sicherheitsrisiken ist die papiergebundene iTAN immer noch das gängigste Legitimationsverfahren. Nur drei der zwölf analysierten Institute boten das sichere HBCI-Verfahren mit Chipkarte an.

Bei den Konditionen lohnt sich genaues Vergleichen: Der Tagesgeldzins lag zwischen 0,5 und 2,05 Prozent und bei Orderkosten konnten über 60 Prozent eingespart werden. Die Baufinanzierungszinssätze lagen zwischen 3,41 und 3,86 Prozent – bei einem Kredit über 200.000 Euro kommen da in 10 Jahren Einsparpotenziale von etwa 8.000 Euro zusammen.

„Beste Direktbank 2011“ wurde ING-DiBa. Die Bank wurde Servicesieger und war vor allem bei der telefonischen Beratung herausragend. Bei der Konditionenanalyse sicherte sich ING-DiBa eine Top-Platzierung. Zweiter wurde Comdirect Bank mit der besten E-Mail-Beantwortung und dem besten Internetauftritt. Bei den Konditionen überzeugten die Bereiche Baufinanzierung und Tagesgeld. Netbank belegte den dritten Rang. Das Hamburger Institut hatte seine Stärken bei den Konditionen sowie im Bereich Sicherheit im Internet. Im Service präsentierte sich Netbank mit einer guten Leistung.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte Service und Konditionen von zwölf wichtigen Online-Banken. Neben einer Konditionenanalyse (Zahlungsverkehr, Brokerage, verzinsliche Anlageprodukte und Kredite) wurde die Qualität der Institute hinsichtlich der Beantwortung von telefonischen Anfragen sowie von E-Mails analysiert. Darüber hinaus fand eine detaillierte Beurteilung der Websites und der unterschiedlichen Sicherheitsstandards statt.

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.

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](mailto:m.hamer@disq.de)