

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

Studie Online-Banking bei Filialbanken

Beratungen zu oft unvollständig – Testsieger ist Berliner Sparkasse vor Postbank und Berliner Volksbank

Hamburg, 26.10.2012 (ots) – Ob Überweisung, Kreditabschluss oder Aktienorder – dank Online-Banking können auch Kunden von Filialbanken ihre Geschäfte schnell und bequem vom heimischen Sofa erledigen. Bei Problemen oder Fragen stehen telefonischer- sowie E-Mail-Service zur Verfügung. Doch wie gut sind diese? Und wie steht es um Konditionen und Online-Sicherheit? Das Deutsche Institut für Service-Qualität stellte dies jetzt auf den Prüfstand und untersuchte 15 regionale und überregionale Filialbanken.

Das Ergebnis: Der Service war insgesamt gut, zeigte aber in einzelnen Teilbereichen Verbesserungspotentiale. „Berater trafen zwar keine Falschaussagen, beantworteten jedoch sowohl am Telefon als auch per E-Mail nicht alle Fragen vollständig. In vielen Fällen wurde auf eine Beratung vor Ort verwiesen“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Positiv fiel dagegen auf, dass die E-Mails im Durchschnitt innerhalb eines Tages beantwortet wurden, dabei waren diese verständlich und enthielten nur wenige Fachbegriffe. Bei den Servicehotlines, die zumeist kostengünstig waren, erreichte man im Schnitt nach einer halben Minute einen freundlichen Berater.

Die Analyse der Konditionen verschiedener Produkte zeigte, dass sich ein Vergleich oftmals lohnt. So unterschieden sich zum Beispiel die Anlagemöglichkeiten im Tagesgeldbereich um bis zu 1,10 Prozentpunkte. Aber auch bei den Ratenkrediten und den Dispozinsen der Girokonten waren große Einsparpotenziale gegeben. „Erfreulich war, dass zehn der 14 Banken besonders sichere Legitimationsverfahren für Online-Banking boten“, kommentiert Serviceexperte Hamer.

Testsieger der Studie „Online-Banking Filialbanken 2012“ wurde Berliner Sparkasse. Das Institut überzeugte insbesondere im Service mit einer hohen Qualität der E-Mail-Kommunikation sowie im telefonischen Kontakt. Die Sicherheit im Internet wurde hier am höchsten bewertet. Postbank auf Platz zwei bot unter anderem einen guten Kundenservice am Telefon. Dank niedriger Ordergebühren erzielte die Bank zudem das beste Ergebnis im Bereich Online-Brokerage. Berliner Volksbank sicherte sich den dritten Rang. Die Mitarbeiter beantworteten E-Mail-Anfragen vollständig und gingen individuell auf Kundenanliegen ein. Den ersten Platz bei den Konditionen erzielte Sparda-Bank München.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte von Juli bis August 2012 Service und Konditionen beim Online-Banking von Filialbanken. Insgesamt wurden sechs überregionale Banken sowie neun regional aktive Institute in den Städten Berlin, Hamburg und München betrachtet. Neben einer Konditionenanalyse für die Produktbereiche Brokerage, Geldanlage, Ratenkredit und Zahlungsverkehr mit Stand 16. August 2012 wurde die Qualität der Institute hinsichtlich der Beantwortung von telefonischen Anfragen sowie von E-Mails analysiert. Darüber hinaus fand eine detaillierte Beurteilung der Websites statt. Insgesamt flossen 465 Servicekontakte in die Studie ein. Zuletzt wurden die unterschiedlichen Sicherheitsstandards bewertet.

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Ust.-Id.-Nr. DE249603922

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 seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene 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