

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Ratenkredit Direktbanken

Besser telefonisch beraten lassen – Testsieger ist ING-DiBa vor Comdirect Bank und Netbank

Hamburg, 28.02.2013 (ots) – Niedrige Zinsen, gute Ausstattung, schnelle Abwicklung – es gibt viele Gründe, einen Ratenkredit bei einer Direktbank abzuschließen. Doch das Angebot im Internet ist unübersichtlich. Wie genau die Servicequalität und die Ratenkredit-Konditionen von neun Direktbanken ausfielen, untersuchte nun das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Die getesteten Banken lieferten im Durchschnitt eine gute Serviceleistung ab. Vor allem beim telefonischen Service zeigten die Direktbanken, dass sie in der Lage sind, dem Kunden kompetent Rede und Antwort zu stehen. Allerdings fehlten oft grundlegende Gesprächsstandards wie der Dank für den Anruf und die Ansprache mit Namen. Die E-Mail-Beantwortung hingegen fiel nur befriedigend aus. „Es wurden zwar fast alle Anfragen innerhalb von sieben Tagen beantwortet, davon waren aber weniger als die Hälfte vollständig und strukturiert“, erklärt Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. „Zu oft wurden Teilaspekte nicht beantwortet oder direkt an die Servicehotline oder einen Kooperationspartner verwiesen.“

Bei der Produktanalyse zeigten sich Unterschiede in den Zinssätzen. Je nach Szenario gab es Unterschiede von 0,91 bis zu 2,5 Prozentpunkten. „Ein Vergleich lohnt sich immer für den Kunden, denn in der Kreditausstattung gab es ebenfalls Unterschiede“, erklärt Serviceexperte Hamer. So ermöglichten fünf von sieben Banken Ratenerhöhungen, Ratensenkungen sowie kostenfreie Sondertilgungen.

Testsieger „Ratenkredit Direktbanken 2013“ wurde ING-DiBa. Ausschlaggebend für das gute Ergebnis waren vor allem die beste Leistung bei der Serviceanalyse und die guten Konditionen. Den zweiten Rang belegte Comdirect Bank mit einer Top-Bewertung der telefonischen Beratung sowie einer guten Leistung bei der E-Mail-Beantwortung. In der Produktanalyse punktete die Direktbank mit einer guten Kreditausstattung. Netbank belegte den dritten Rang der Gesamtwertung, was vor allem auf die günstigen Kreditkonditionen zurückzuführen war.

Insgesamt wurden im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun Direktbanken von November 2012 bis Januar 2013 getestet. Im Rahmen einer umfassenden Analyse wurden die Konditionen mit dem Stand vom 2. Januar 2013 analysiert. Verdeckt wurde die Beratung per Telefon und E-Mail sowie der Internetauftritt der Finanzinstitute untersucht. Insgesamt flossen 279 Servicekontakte in die Studie ein.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 28.02.2013, um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

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

www.disq.de