

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Bank des Jahres 2013

#### **„Bank des Jahres“ in vier Kategorien: DKB, BBBank, PSD Bank RheinNeckarSaar und GLS Bank in Kundengunst vorne**

**Hamburg, 20.11.2013** – Allein die Meinung der Kunden zählte im Rennen um den Titel „Bank des Jahres 2013“. Der Nachrichtensender n-tv und das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) untersuchten im Rahmen einer breit angelegten Online-Befragung die Kundenzufriedenheit gegenüber den einzelnen Finanzinstituten. Die Auszeichnung „Bank des Jahres 2013“ wurde in vier Kategorien vergeben:

**Direktbanken:** Auf Platz eins landete die DKB mit dem Urteil „sehr gut“. Der Anbieter punktete mit den hohen Kundenzufriedenheitswerten beim Preis-Leistungs-Verhältnis und sehr guten Resultaten für Online-Kommunikation, Telefon- und E-Mail-Service.

**Überregionale Filialbanken:** Der erste Rang ging an die BBBank, die in dieser Bankensparte als einziges Institut das Qualitätsurteil „gut“ erzielte. Die Kundenzufriedenheit erwies sich hinsichtlich der Online-Kommunikation und dem Service vor Ort als besonders ausgeprägt.

**Regionale Filialbanken:** Das beste Gesamturteil für die Kundenzufriedenheit erhielt die PSD Bank RheinNeckarSaar. Das Institut erreichte – mit Ausnahme des Services vor Ort (Rang zwei) – in allen Leistungsbereichen die besten, durchweg sehr guten Resultate. Die Weiterempfehlungsbereitschaft fiel im Vergleich am höchsten aus.

**Spezialbanken:** Bank des Jahres in dieser Kategorie und auch Gesamtsieger wurde die GLS Bank. In den Leistungsbereichen Online-Kommunikation und Preis-Leistungs-Verhältnis erzielte das Institut im Wettbewerbsvergleich die höchsten Zufriedenheitswerte. Positiv fielen auch das Kundenvertrauen sowie die Weiterempfehlungsbereitschaft gegenüber der Bank aus.

Insgesamt stellten die Kunden ihren Banken ein gutes Zeugnis aus. Sechs Unternehmen erzielten ein sehr gutes Gesamturteil der Kundenzufriedenheit, zwölf Banken schnitten gut, sieben weitere befriedigend ab. Zwei Institute kamen über ein ausreichendes Resultat nicht hinaus.

**Erstaunlich:** Fast jeder dritte Befragungsteilnehmer hat sich schon einmal über seine Bank geärgert. Die am häufigsten genannten Gründe waren schlechte Konditionen, schlechte Erreichbarkeiten und fehlerhafte Produktberatungen. Von den betroffenen Kunden wurden anschließend rund 60 Prozent aktiv und beschwerten sich bei ihrer Bank. Als Stärke der Branche erwies sich dagegen die Online-Kommunikation, also etwa der Internetauftritt und das Online- oder Mobile-Banking. Insgesamt gab es hier rund 82 Prozent positive Bewertungen durch die Kunden der jeweiligen Bank. Erfreulich gute Beurteilungen gab es auch für den Service per Telefon und E-Mail (jeweils rund 78 Prozent der Befragungsteilnehmer waren eher oder sehr zufrieden). Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis wurde überwiegend positiv beurteilt (76 Prozent). Bei Instituten mit Filialgeschäft schnitt der Service vor Ort weniger gut ab: 28 Prozent der Befragten beurteilten diesen nicht positiv.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 20.11.2013, um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
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

Die Online-Befragung „Bank des Jahres 2013“ fand vom 12. September bis 23. Oktober 2013 statt. Die Teilnehmer konnten ihre Bank auf [www.n-tv.de](http://www.n-tv.de) und [www.disq.de](http://www.disq.de) bewerten. Insgesamt beteiligten sich 18.903 Kunden an der Umfrage, in deren Fokus die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis, dem Service vor Ort (Filialbanken), der Online-Kommunikation und dem Service per Telefon und E-Mail standen. Insgesamt wurden 27 Banken bewertet, die jeweils mindestens 60 Kundenmeinungen auf sich vereinten.

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](mailto:m.hamer@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.