

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Bank des Jahres 2017

DKB, BB Bank und PSD Bank München beste Direkt- und Filialbanken – GLS Bank auf Platz eins im Gesamtergebnis

Hamburg, 15.11.2017 – Die Zufriedenheit der Kunden mit der eigenen Bank ist insgesamt hoch. Aber auch Ärgernisse sind keine Seltenheit – über 29 Prozent der Befragten berichten über ein Frusterlebnis mit ihrer Bank. Häufiger Auslöser: die Konditionen. Das zeigen die Ergebnisse einer großen Online-Befragung mit über 20.000 Kundenmeinungen, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 15.11.2017, 18:35 Uhr*).

16 Finanzinstitute erzielen in puncto Kundenzufriedenheit das Gesamturteil „sehr gut“; drei Banken schneiden „gut“ und zwei weitere „befriedigend“ ab. Allerdings offenbaren auch zwei Unternehmen – Hypovereinsbank und Deutsche Bank – ein vergleichsweise deutliches Verbesserungspotenzial und kommen über ein ausreichendes Resultat nicht hinaus.

Direktbanken

Beliebteste Direktbank ist die DKB Deutsche Kreditbank (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Unternehmen erzielt in allen abgefragten Leistungsbereichen eine sehr gute Bewertung; beispielsweise geben 88 Prozent der Teilnehmer für die Konditionen eine positive Bewertung ab. Zudem ist die Bereitschaft zur Weiterempfehlung sehr stark ausgeprägt. Zweiter ist die im Segment Baufinanzierung sogar bestplatzierte ING-DiBa vor der Comdirect Bank auf dem dritten Platz.

Überregionale Filialbanken

Die BB Bank bestätigt den Vorjahressieg und belegt mit einem sehr guten Gesamturteil Platz eins unter den überregionalen Filialbanken. Das Unternehmen erreicht hinsichtlich der Konditionen eine sehr gute Resonanz mit rund 83 Prozent zufriedener Kunden. Auch bei allen weiteren untersuchten Aspekten belegt die BB Bank aus Kundensicht den führenden Rang. Auf den Plätzen zwei und drei folgt die Commerzbank vor der Targobank.

Regionale Filialbanken

Die PSD Bank München (Qualitätsurteil: „sehr gut“) belegt, wie schon im Vorjahr, Platz eins unter den regionalen Filialbanken. Insbesondere beim Service erreicht das Unternehmen einen Topwert: 89 Prozent der Befragten bewerten diesen positiv. Der Sicherheitsaspekt und das Image der Bank stößt ebenfalls auf eine breite Zustimmung der Kunden und auch die Weiterempfehlungsbereitschaft ist sehr hoch. Auf dem zweiten Rang positioniert sich die PSD Bank Köln, die im Segment Ratenkredite führend ist, vor der Sparda-Bank Hessen auf Platz drei.

Spezialbanken

Platz eins unter den Spezialanbietern wie auch insgesamt belegt die GLS Bank (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Genossenschaftsbank geht damit als

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

„Bank des Jahres 2017“ aus der Kundenbefragung hervor und kann ihren Vorjahreserfolg bestätigen. Zu den Stärken zählen aus Sicht der Befragten insbesondere der sehr gute Ruf, die Transparenz und der Service. Als jeweils bestes Finanzinstitut überzeugt die GLS Bank als Hausbank ebenso wie in den Bereichen Girokonto und Sparanlagen. Der zweite Platz der Spezialbanken geht an die Bank für Kirche und Caritas, die zudem in den Produktkategorien Kreditkarte und Wertpapiergeschäfte aus Kundensicht am meisten überzeugt. Auf Rang drei folgt die Triodos Bank.

Spezialanbieter erfüllen die Bedürfnisse der Kunden am besten; aber auch Direktbanken oder regionale Institute schneiden in der Gunst ihrer Kunden noch deutlich besser ab als überregionale Filialbanken. Eine hohe Kundenzufriedenheit erzielt die Branche in Bezug auf den Aspekt Sicherheit. Auch der Service der Finanzinstitute stellt insgesamt rund 82 Prozent der Kunden zufrieden. Die Konditionen werden dagegen deutlich kritischer betrachtet – fast jeder vierte Befragte zeigt sich hiermit unzufrieden. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, weist auf ein weiteres Ergebnis hin: „Das durch die Finanzkrise ramponierte Image der Banken hat sich inzwischen auffallend verbessert. Aktuell bewerten mehr als 80 Prozent der Befragten das Image und den Ruf der eigenen Bank positiv.“

Die Online-Befragung „Bank des Jahres 2017“ erfolgte im Zeitraum von August bis Oktober 2017 über die Websites des Nachrichtensenders n-tv (n-tv.de) und des Deutschen Instituts für Service-Qualität (disq.de). Im Fokus der Bewertungen stand die Kundenzufriedenheit mit den Aspekten Service, Konditionen, Transparenz, Sicherheit, Image beziehungsweise Ruf der Bank und Produktspektrum. Zudem flossen Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft in das Gesamtergebnis ein. Dabei gelangten jene Banken in die Einzelauswertung, die jeweils mindestens 100 Kundenmeinungen auf sich vereinten. Dies traf auf 23 Finanzinstitute zu. Es gingen insgesamt 20.509 Bewertungen von Kunden ein.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@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 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.