

# DOKUMENTATION – Zusammenfassung

## Kundenbefragung: Bank des Jahres 2019



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv  
Hamburg, 7. November 2019

# UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 11  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
m.hamer@disq.de  
www.disq.de

**Markus Hamer**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 12  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
b.moeller@disqmedia.de  
www.disq.de

**Bianca Möller**  
Geschäftsführerin  
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

<b>Sitz</b>	Hamburg
<b>Gründung</b>	Juni 2006
<b>Ziele</b>	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
<b>Status</b>	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
<b>Ausrichtung</b>	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
<b>Aufgabenfeld</b>	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
<b>Mitarbeiter</b>	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
<b>Beirat</b>	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / n-tv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

# Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

	<b>Seite</b>
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>5</b>
<b>2. Fazit</b>	<b>7</b>
<b>3. Die besten Unternehmen</b>	<b>8</b>
<b>4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit</b>	<b>11</b>
<b>5. Stärken und Schwächen der Branche</b>	<b>22</b>
<b>6. Methodik</b>	<b>25</b>
<b>Anhang</b>	<b>30</b>

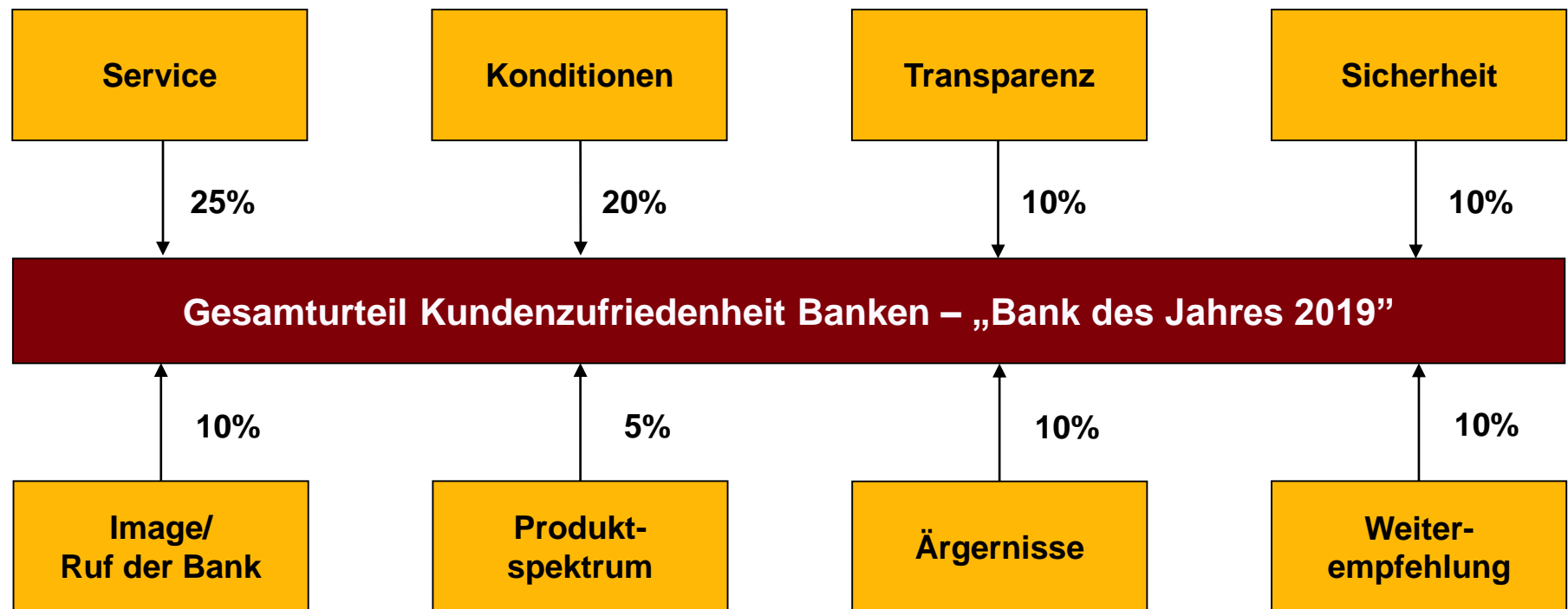
# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

<b>Auftraggeber</b>	Nachrichtensender n-tv
<b>Studienumfang</b>	185 Finanzdienstleister; in der Einzelauswertung: 23 Banken, die 100 Kundenmeinungen erreichten
<b>Studienzeitraum</b>	Juli bis Oktober 2019
<b>Befragungszeit</b>	5. August bis 26. September 2019
<b>Befragte*</b>	Männer und Frauen; 14 Jahre und älter; Privatkunden einer Bank
<b>Teilnehmerzahl</b>	n = 9.551
<b>Kriterien</b>	Service, Konditionen, Transparenz, Sicherheit, Image/Ruf der Bank, Produktspektrum, Ärgernisse und Weiterempfehlung
<b>Erhebung</b>	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel, öffentliche Online-Kundenbefragung auf den Internetseiten von n-tv und DISQ; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

\* Von der Teilnahme ausgeschlossen waren Personen, die für Banken tätig waren sowie deren Angehörige. Eine Teilnahme war nur ein Mal möglich.

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen



# 3. Die besten Unternehmen

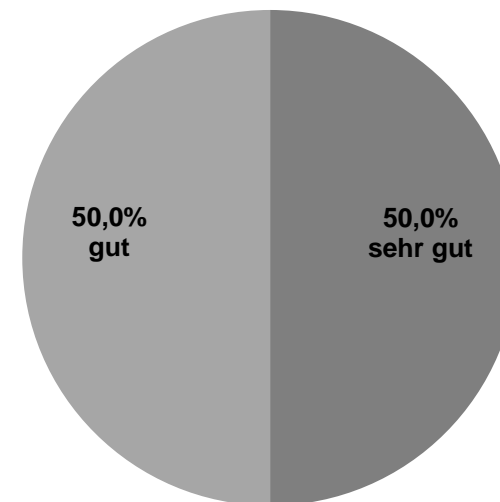
	1. Platz	2. Platz	3. Platz
<b>Gesamturteil Kundenzufriedenheit</b>	<b>GLS Bank</b>	PSD Bank München	Triodos Bank
Kundenzufriedenheit Direktbanken	<b>Comdirect Bank</b>	1822direkt	DKB Deutsche Kreditbank
Kundenzufriedenheit Überregionale Filialbanken	<b>BBBank</b>	Targobank	Commerzbank
Kundenzufriedenheit Regionale Filialbanken	<b>PSD Bank München</b>	PSD Bank Kiel	Sparda-Bank Baden-Württemberg
Kundenzufriedenheit Spezialanbieter	<b>GLS Bank</b>	Triodos Bank	Ethik-Bank
Kundenzufriedenheit Hausbank	<b>PSD Bank München</b>	GLS Bank	Ethik-Bank
Kundenzufriedenheit Girokonto	<b>GLS Bank</b>	PSD Bank München	PSD Bank Kiel
Kundenzufriedenheit Kreditkarte	<b>GLS Bank</b>	Ethik-Bank	PSD Bank München
Kundenzufriedenheit Sparanlagen	<b>GLS Bank</b>	PSD Bank München	Triodos Bank
Kundenzufriedenheit Wertpapiergeschäfte	<b>PSD Bank München</b>	GLS Bank	BBBank
Kundenzufriedenheit Baufinanzierung	<b>GLS Bank</b>	PSD Bank München	Sparda-Bank Baden-Württemberg
Kundenzufriedenheit Ratenkredite	<b>PSD Bank München</b>	BBBank	GLS Bank

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Direktbanken

## Gesamturteil Kundenzufriedenheit Direktbanken

Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Comdirect Bank	83,2	sehr gut
2	1822direkt	81,4	sehr gut
3	DKB Deutsche Kreditbank	81,2	sehr gut
4	Norisbank	77,9	gut
5	Consorsbank	70,7	gut
6	ING	70,1	gut

## Verteilung der Qualitätsurteile\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

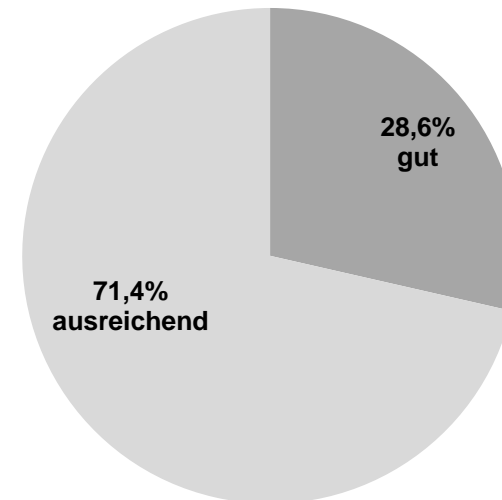
\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.



# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Überregionale Filialbanken

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Überregionale Filialbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	BBBank	79,5	gut
2	Targobank	70,6	gut
3	Commerzbank	58,8	ausreichend
4	Hypovereinsbank	56,7	ausreichend
5	Santander Bank	49,1	ausreichend
6	Postbank	45,2	ausreichend
7	Deutsche Bank	44,1	ausreichend

Verteilung der Qualitätsurteile\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

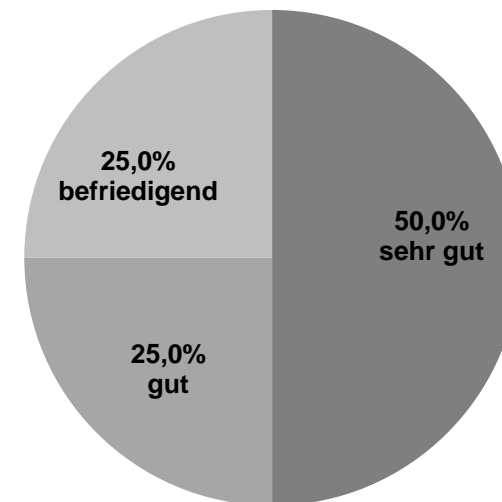
\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Regionale Filialbanken

## Gesamturteil Kundenzufriedenheit Regionale Filialbanken

Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	PSD Bank München	87,7	sehr gut
2	PSD Bank Kiel	87,0	sehr gut
3	Sparda-Bank Baden-Württemberg	78,5	gut
4	Volksbank Südhessen-Darmstadt	68,3	befriedigend

## Verteilung der Qualitätsurteile\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

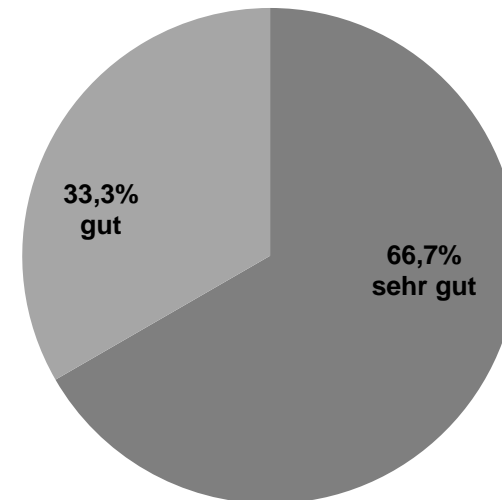
\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Spezialanbieter

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Spezialanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	GLS Bank	88,5	sehr gut
2	Triodos Bank	87,6	sehr gut
3	Ethik-Bank	84,6	sehr gut
4	Moneyou	80,0	sehr gut
5	VTB Direktbank	78,7	gut
6	Renault Bank direkt	77,9	gut

Verteilung der Qualitätsurteile\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

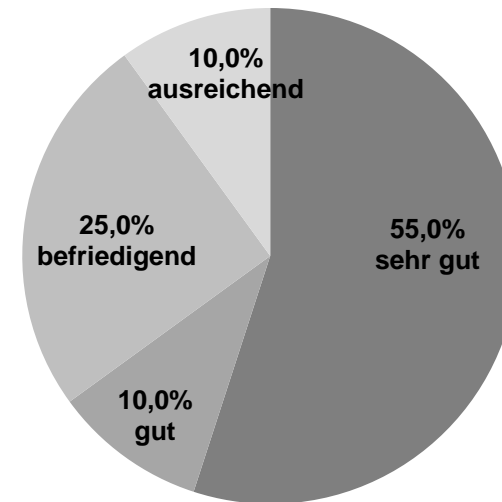
\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Hausbank\*

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Hausbank			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	PSD Bank München	88,7	sehr gut
2	GLS Bank	88,5	sehr gut
3	Ethik-Bank	88,0	sehr gut
4	Comdirect Bank	87,7	sehr gut
5	PSD Bank Kiel	87,1	sehr gut
6	Triodos Bank	84,7	sehr gut
7	1822direkt	82,9	sehr gut
8	Sparda-Bank Baden-Württemberg	82,9	sehr gut
9	BBBank	82,0	sehr gut
10	Norisbank	81,6	sehr gut
11	DKB Deutsche Kreditbank	80,8	sehr gut
12	Consorsbank	78,4	gut
13	Targobank	73,0	gut
14	Volksbank Südhessen-Darmstadt	68,8	befriedigend
15	ING	68,6	befriedigend
16	Commerzbank	66,2	befriedigend
17	Hypovereinsbank	64,6	befriedigend
18	Santander Bank	60,2	befriedigend
19	Deutsche Bank	51,4	ausreichend
20	Postbank	47,1	ausreichend

Verteilung der Qualitätsurteile\*\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Zusatzauswertung Produktgruppe „Hausbank“; Kundenmeinungen mindestens n = 30 pro Unternehmen.

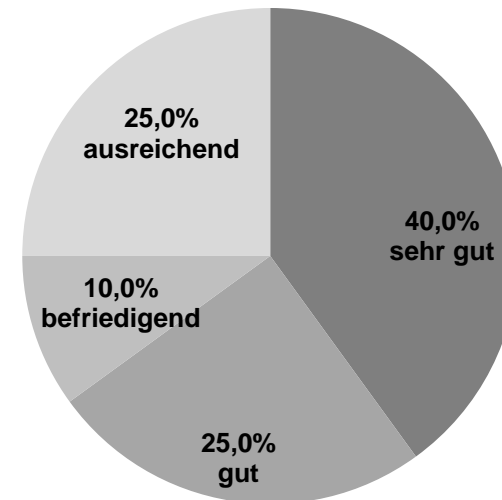
\*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Girokonto\*

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Girokonto			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	GLS Bank	88,8	sehr gut
2	PSD Bank München	87,7	sehr gut
3	PSD Bank Kiel	87,4	sehr gut
4	Triodos Bank	86,5	sehr gut
5	Comdirect Bank	86,4	sehr gut
6	Ethik-Bank	85,7	sehr gut
7	1822direkt	82,1	sehr gut
8	DKB Deutsche Kreditbank	81,1	sehr gut
9	BBBank	79,5	gut
10	Sparda-Bank Baden-Württemberg	79,1	gut
11	Norisbank	78,7	gut
12	Consorsbank	75,9	gut
13	Targobank	71,1	gut
14	ING	68,7	befriedigend
15	Volksbank Südhessen-Darmstadt	68,1	befriedigend
16	Commerzbank	59,1	ausreichend
17	Hypovereinsbank	57,2	ausreichend
18	Santander Bank	51,3	ausreichend
19	Deutsche Bank	45,2	ausreichend
20	Postbank	45,2	ausreichend

Verteilung der Qualitätsurteile\*\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Zusatzauswertung Produktgruppe „Girokonto“; Kundenmeinungen mindestens n = 30 pro Unternehmen.

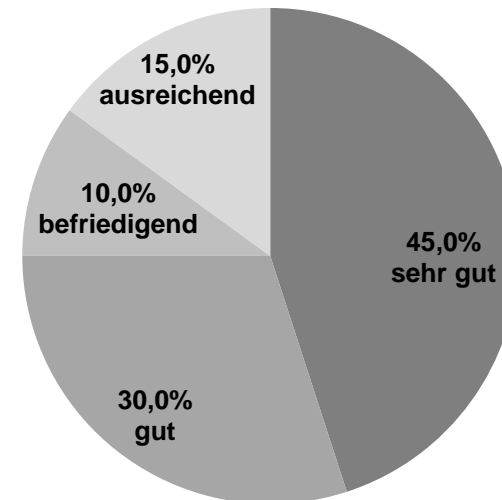
\*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kreditkarte\*

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kreditkarte			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	GLS Bank	89,3	sehr gut
2	Ethik-Bank	88,1	sehr gut
3	PSD Bank München	87,3	sehr gut
4	PSD Bank Kiel	85,8	sehr gut
5	Triodos Bank	85,8	sehr gut
6	Comdirect Bank	85,5	sehr gut
7	DKB Deutsche Kreditbank	82,3	sehr gut
8	1822direkt	82,0	sehr gut
9	BBBank	81,6	sehr gut
10	Norisbank	79,3	gut
11	Consorsbank	79,1	gut
12	Sparda-Bank Baden-Württemberg	77,8	gut
13	Volksbank Südhessen-Darmstadt	74,0	gut
14	Targobank	73,1	gut
15	ING	71,5	gut
16	Commerzbank	65,1	befriedigend
17	Hypovereinsbank	64,9	befriedigend
18	Deutsche Bank	49,9	ausreichend
19	Postbank	48,9	ausreichend
20	Santander Bank	48,4	ausreichend

Verteilung der Qualitätsurteile\*\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Zusatzauswertung Produktgruppe „Kreditkarte“; Kundenmeinungen mindestens n = 30 pro Unternehmen.

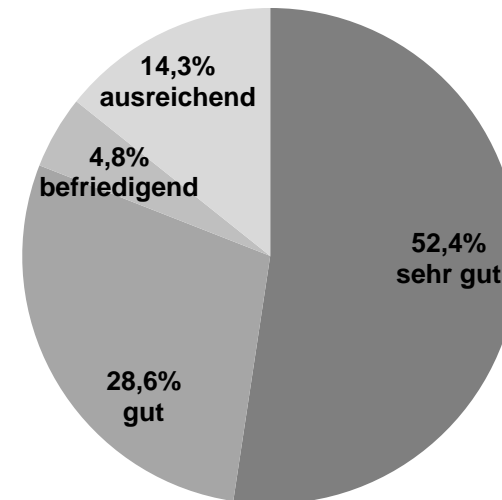
\*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Sparanlagen\*

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Sparanlagen			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	GLS Bank	89,0	sehr gut
2	PSD Bank München	88,6	sehr gut
3	Triodos Bank	88,3	sehr gut
4	PSD Bank Kiel	86,3	sehr gut
5	Comdirect Bank	85,0	sehr gut
6	DKB Deutsche Kreditbank	84,6	sehr gut
7	1822direkt	84,4	sehr gut
8	Ethik-Bank	84,0	sehr gut
9	BBBank	83,2	sehr gut
10	Sparda-Bank Baden-Württemberg	82,7	sehr gut
11	Moneyou	80,5	sehr gut
12	VTB Direktbank	78,7	gut
13	Renault Bank direkt	77,9	gut
14	Consorsbank	73,5	gut
15	Targobank	72,7	gut
16	Volksbank Südhessen-Darmstadt	70,3	gut
17	ING	70,1	gut
18	Commerzbank	65,1	befriedigend
19	Hypovereinsbank	55,2	ausreichend
20	Deutsche Bank	47,9	ausreichend
21	Postbank	44,5	ausreichend

Verteilung der Qualitätsurteile\*\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Zusatzauswertung Produktgruppe „Sparanlagen“; Kundenmeinungen mindestens n = 30 pro Unternehmen.

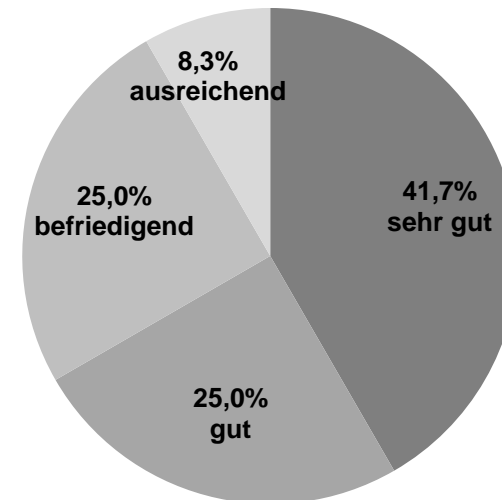
\*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Wertpapiergeschäfte\*

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Wertpapiergeschäfte			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	PSD Bank München	89,7	sehr gut
2	GLS Bank	89,2	sehr gut
3	BBBank	82,5	sehr gut
4	Comdirect Bank	81,5	sehr gut
5	PSD Bank Kiel	80,0	sehr gut
6	DKB Deutsche Kreditbank	75,1	gut
7	Volksbank Süd Hessen-Darmstadt	72,5	gut
8	Consorsbank	72,4	gut
9	Targobank	67,9	befriedigend
10	ING	66,2	befriedigend
11	Commerzbank	60,8	befriedigend
12	Deutsche Bank	51,1	ausreichend

Verteilung der Qualitätsurteile\*\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Zusatzauswertung Produktgruppe „Wertpapiergeschäfte“; Kundenmeinungen mindestens n = 30 pro Unternehmen.

\*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

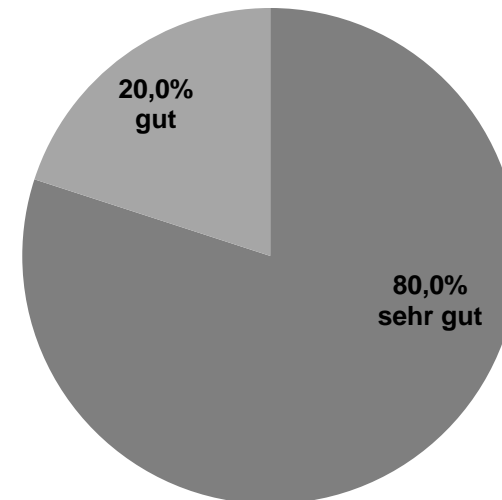
\*\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.



# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Baufinanzierung\*

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Baufinanzierung			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	GLS Bank	87,7	sehr gut
2	PSD Bank München	86,5	sehr gut
3	Sparda-Bank Baden-Württemberg	82,6	sehr gut
4	BBBank	80,9	sehr gut
5	Volksbank Südhessen-Darmstadt	73,3	gut

Verteilung der Qualitätsurteile\*\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Zusatzauswertung Produktgruppe „Baufinanzierung“; Kundenmeinungen mindestens n = 30 pro Unternehmen.

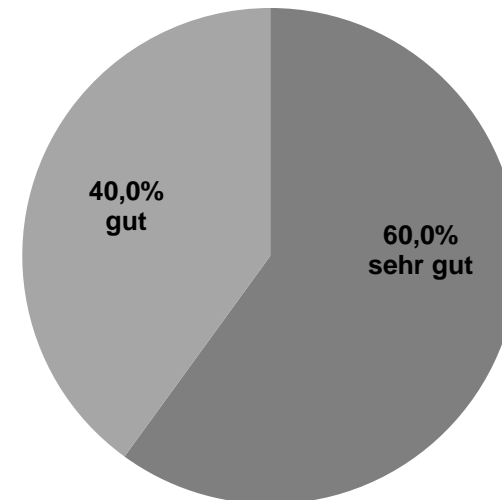
\*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

# 4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit Ratenkredite\*

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Ratenkredite			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	PSD Bank München	92,8	sehr gut
2	BBBank	92,2	sehr gut
3	GLS Bank	85,8	sehr gut
4	ING	77,3	gut
5	Targobank	74,9	gut

Verteilung der Qualitätsurteile\*\*\*



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

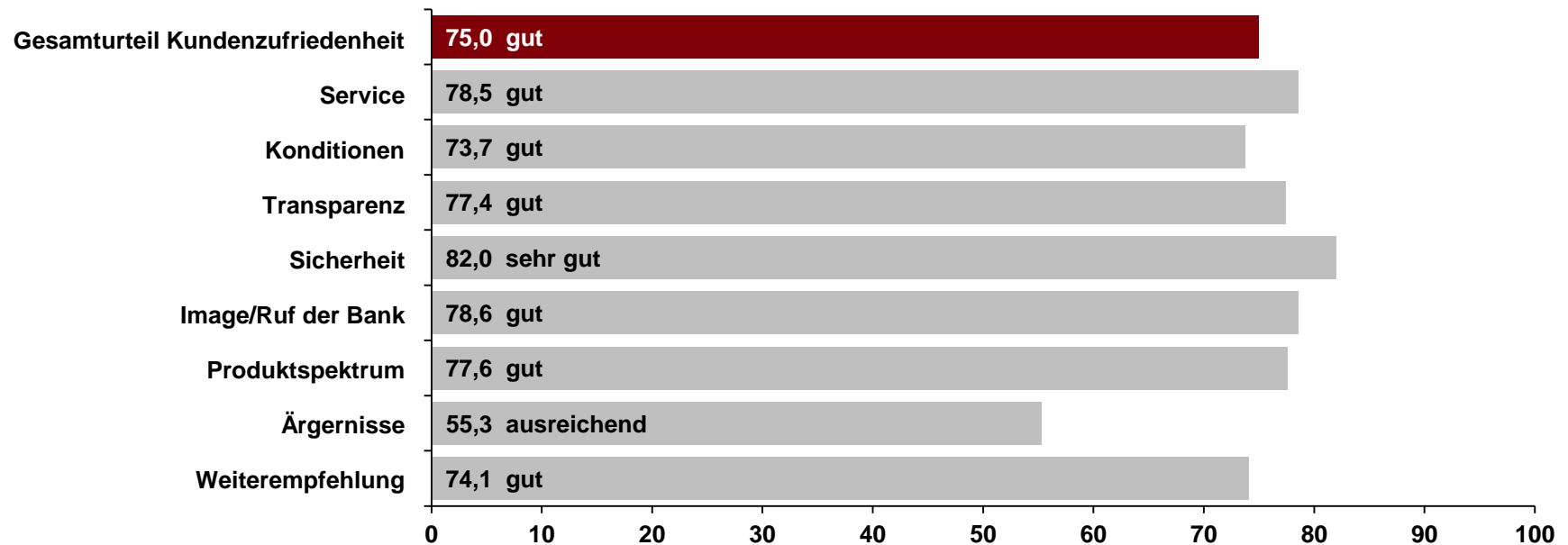
\* Zusatzauswertung Produktgruppe „Ratenkredite“; Kundenmeinungen mindestens n = 30 pro Unternehmen.

\*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\*\* Eine Abweichung von 100 Prozent ist auf die Darstellung gerundeter Werte zurückzuführen.

# 5. Stärken und Schwächen der Branche

Branchenergebnisse in den Teilbereichen (Punkte)



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

# 6. Methodik

## Untersuchungsumfang

Es wurden die folgenden 23 Banken berücksichtigt, die von mindestens 100 Befragten beurteilt wurden. Neben den Kunden von Großbanken haben auch viele Kunden von Regionalinstituten und Spezialanbietern ihre Meinung in der Befragung geäußert (alphabetische Reihenfolge):

### **Direktbanken:**

- 1822direkt
- Comdirect Bank
- Consorsbank
- DKB Deutsche Kreditbank
- ING
- Norisbank

### **Überregionale Filialbanken:**

- BBBank
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- Hypovereinsbank
- Postbank
- Santander Bank
- Targobank

# 6. Methodik

## Untersuchungsumfang

### Fortsetzung

#### Regionale Filialbanken:

- PSD Bank Kiel
- PSD Bank München
- Sparda-Bank Baden-Württemberg
- Volksbank Südhessen-Darmstadt

#### Spezialanbieter:

- Ethik-Bank
- GLS Bank
- Moneyou
- Renault Bank direkt
- Triodos Bank
- VTB Direktbank

## Fragen

Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen Ihrer Bank?

- Service (Telefon, E-Mail, Online-Chat, Online-Kommunikation, ggf. Service vor Ort)
- Konditionen (z. B. Gebühren, Kosten, Zinsen)
- Transparenz (z. B. Transparenz hinsichtlich Gebühren und Zinsen, Informationen, Verträge, Kommunikation)
- Sicherheit (z. B. Online-Sicherheit, Einlagensicherung, Vertrauen in die Beratungsinformationen)
- Image/Ruf der Bank
- Produktspektrum

## Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

## Fallzahlen\*

Service: n = 9.171 // Konditionen: 9.448 // Transparenz: 9.367 //  
Sicherheit: n = 9.241 // Image/Ruf der Bank: 8.967 //  
Produktspektrum: 8.508

\* Basis: alle Befragten, n = 9.551. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

<b>Frage</b>	Haben Sie sich schon einmal bei Ihrer Bank über etwas geärgert?
<b>Antwortoptionen</b>	Ja / Nein
<b>Fallzahlen</b>	Befragungsteilnehmer, die sich schon einmal über ihre Bank geärgert hatten (n = 2.988), konnten anschließend den Grund für ihr Ärgernis benennen.
<b>I. Folgefrage</b>	Worüber haben Sie sich geärgert?
<b>Antwortoptionen</b>	15 Antwortoptionen plus Möglichkeit der Freitexteingabe; Mehrfachnennung möglich
<b>II. Folgefrage</b>	Haben Sie sich bei Ihrer Bank über den Grund Ihres Ärgernisses beschwert?
<b>Antwortoptionen</b>	Ja / Nein
<b>Fallzahlen</b>	Befragungsteilnehmer, die sich schon einmal über ihre Bank beschwert hatten (n = 1.822), konnten anschließend angeben, ob sie mit der Reaktion auf ihre Beschwerde zufrieden waren.
<b>III. Folgefrage</b>	Waren Sie mit der Reaktion zufrieden? (Antwortoption: Ja / Nein)

# 6. Methodik

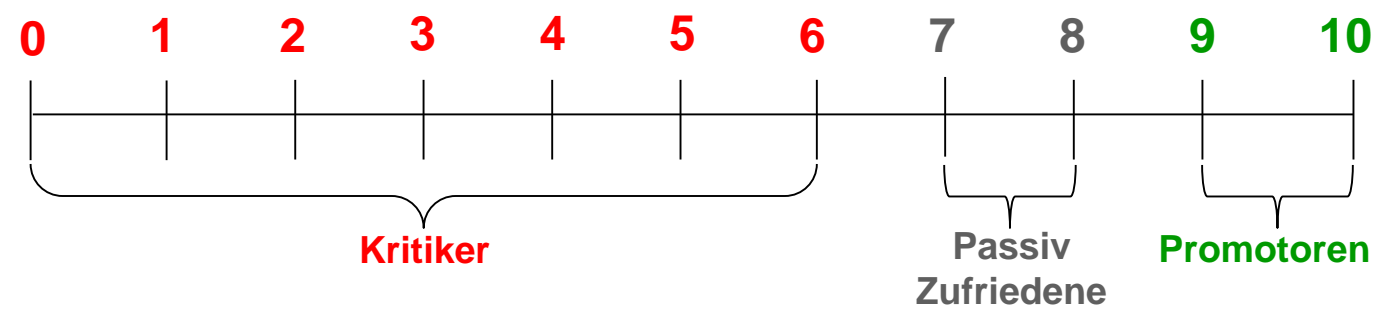
**Frage**

**Erhebung**

**Skala**

Mit welcher Wahrscheinlichkeit würden Sie die bewertete Bank Ihren Verwandten oder Freunden weiterempfehlen?

Net Promoter Score\*: Befragungsteilnehmer bewerten die Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung auf einer Skala von 0 (sehr unwahrscheinlich) bis 10 (sehr wahrscheinlich). Der prozentuale Anteil der Befragten mit einem Wert von 0 bis 6 (Kritiker) wird von dem prozentualen Anteil derjenigen mit Werten von 9 und 10 (Promotoren) abgezogen. Somit ergibt sich ein Wert, der zwischen -100 und +100 liegen kann.



$$NPS = \text{Promotoren (\%)} - \text{Kritiker (\%)}$$

\* Der Net Promoter Score (NPS) ist eine registrierte Marke von Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company und Fred Reicheld.



	<b>Seite</b>
<b>A. Kundenerfahrungen</b>	<b>31</b>
<b>B. Ergebnisse der Teilbereiche</b>	<b>33</b>
<b>C. Vertrauen</b>	<b>69</b>
<b>D. Weitere Ergebnisse</b>	<b>71</b>
<b>E. Demografie</b>	<b>84</b>
<b>F. Allgemeine Methodik</b>	<b>85</b>

# E. Demografie

Geschlecht	
Männlich	68,2%
Weiblich	31,8%

Alter	
14 bis 19 Jahre	0,4%
20 bis 29 Jahre	5,2%
30 bis 39 Jahre	10,7%
40 bis 49 Jahre	14,2%
50 bis 59 Jahre	24,5%
60 bis 69 Jahre	26,2%
70 Jahre und älter	18,8%

# F. Allgemeine Methodik

## Kundenbefragung

- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personenkreise werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, welche 100 bzw. 80 Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.