

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

Kundenbefragung Direktbanken und Online-Broker

Zufriedenheit im Low-Budget-Segment – Testsieger ist Comdirect Bank

Hamburg, 25.10.2012 (ots) – Allen Krisen und Hiobsbotschaften aus dem Finanzsektor zum Trotz – Direktbanken genießen weiterhin das Vertrauen und die Loyalität ihrer Kunden. Dies ergab eine aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Vor allem mit den Möglichkeiten des Online-Bankings konnten Direktbanken ihre Kunden überzeugen, und auch speziell die Online-Sicherheit bewerteten die Befragten besonders positiv. Zu den Stärken der Branche zählte nach Ansicht der Kunden auch der Service. „Alle bewerteten Banken erreichten ein gutes Qualitätsurteil“, unterstreicht Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Bei aller Zufriedenheit war auch Steigerungspotenzial erkennbar. So erwiesen sich etwa die Internetauftritte und das Mobile-Banking als ausbaufähig.

Bei der Wahl einer Direktbank sind insbesondere gute Konditionen wichtig. Dementsprechend trugen vor allem günstige Kontoführungsgebühren stark zur großen Zufriedenheit der Kunden bei. Weniger positiv bewerteten sie hingegen die von den Banken gebotenen Anlage- und Kreditzinsen. Und auch manches Ärgernis wurde deutlich. „Unzufrieden waren manche Kunden beispielsweise mit wechselnden Konditionen oder mangelnder Funktionalität der Websites“, so Serviceexperte Hamer. Insgesamt ergab die Befragung jedoch ein hohes Vertrauen in die Online-Banken. Dafür spricht auch, dass mindestens 80 Prozent der Befragten jeder Bank das gleiche Institut wieder wählen würden.

Comdirect Bank erzielte das beste Gesamtergebnis der Branche und überzeugte mit Höchstbewertungen im Service und Online-Banking. Auf Platz zwei folgte DKB Deutsche Kreditbank mit rund 84 Prozent zufriedenen Kunden. ING-DiBa erreichte insgesamt den dritten Platz und gehörte auch in der Servicebewertung zu den besten drei Banken. Bester Online-Broker wurde Flatex. Insbesondere das Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugte die Kunden.

Die Online-Befragung „Beliebteste Direktbank 2012“ fand vom 3. September bis 7. Oktober 2012 statt. Die Teilnehmer konnten Ihre Direktbank auf www.n-tv.de und www.disq.de bewerten. Insgesamt beteiligten sich 37.923 Kunden an der Umfrage, in deren Fokus die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis, dem Service und dem Beschwerdemanagement stand. Es wurden 22 Unternehmen bewertet, die mindestens 100 Kundenmeinungen auf sich vereinten. In einer Zusatzauswertung zum Thema Online-Brokerage fand ein Vergleich von sieben Unternehmen statt.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 25.10.2012, um 18:35 Uhr.

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 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