

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

Studie Direktbanken

Sparen beim Online-Banking – ING-DiBa ist Testsieger vor Deutsche Kreditbank (DKB) und 1822direkt

Hamburg, 18.12.2012 (ots) – Filialbanken verlieren zunehmend Kunden an Anbieter aus dem Internet. Aus dem einstigen Nischenmarkt ist Big Business geworden. Aufgrund einer schlanken Infrastruktur und geringeren Personalkosten gelten Produkte von Direktbanken als besonders günstig. Doch innerhalb der Branche gibt es große Unterschiede. Eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität ergab Unterschiede im Dispositionszins von bis zu 5,35 Prozentpunkten - ein Einzelbeispiel?

Keineswegs! Eine Analyse der Konditionen in sechs verschiedenen Produktbereichen zeigte überall eine große Spannbreite. Je nach Szenario, Produkt und Unternehmen waren dabei große Sparpotenziale für die Verbraucher erkennbar. Beim Ratenkredit ging die Verzinsung zum Beispiel je nach Kreditbetrag und Laufzeit um bis zu 4 Prozentpunkte auseinander. Festgeldzinsen variierten um bis zu 1,6 Prozentpunkte und im Bereich der Baufinanzierung gab es Differenzen von bis zu 1,2 Prozentpunkten. „Vor diesem Hintergrund ist ein Vergleich verschiedener Angebote unbedingt zu empfehlen“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Die teilweise beträchtlichen Leistungsunterschiede zwischen den Anbietern setzten sich auch beim Service fort, auch wenn die Branche insgesamt eine gute Servicequalität zeigte. Drei der neun Finanzinstitute überzeugten mit einer sehr guten Bewertung. Besonders negativ fielen in anderen Fällen lange Wartezeiten bei der E-Mail-Bearbeitung und eine hohe Anzahl unvollständiger oder unstrukturierter Antworten auf. „Die E-Mail-Bearbeitung bleibt damit ein Problemfeld, welches direkt das Geschäftsmodell der Direktbanken betrifft, die auf eine digitale Kommunikation mit ihren Kunden angewiesen sind“, kritisiert Serviceexperte Hamer.

Testsieger der Studie „Direktbanken 2012“ wurde ING-DiBa. Das Institut überzeugte mit sehr guten Serviceleistungen, wie schnellen E-Mail-Auskünften oder kompetenten Beratern am Telefon, und außerdem guten Konditionen beim Ratenkredit. Deutsche Kreditbank (DKB) auf Platz zwei bot unter anderem einen guten Kundenservice am Telefon und hatte gleich mehrfach das beste Finanzprodukt: beim Zahlungsverkehr, beim Tagesgeld und beim Tagesgeld. 1822direkt sicherte sich den dritten Rang. Ausschlaggebend für die Top-Platzierung waren durchgängig gute und sehr gute Ergebnisse im Service, darunter ein besonders informativer Internetauftritt.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte von September bis Oktober 2012 Service und Konditionen von neun Direktbanken. Im Rahmen einer Konditionenanalyse standen die Produktbereiche Baufinanzierung, Brokerage, Geldanlage, Ratenkredit und Zahlungsverkehr mit Stand 17. Oktober 2012 auf dem Prüfstand. Außerdem wurde die Servicequalität der Institute anhand einer detaillierten Analyse der Internetauftritte sowie bei der Beantwortung von telefonischen Anfragen und E-Mails analysiert. Insgesamt flossen 279 Servicekontakte in die Studie ein. Daneben wurden die unterschiedlichen Sicherheitsstandards bewertet.

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 verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut 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.

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