

**PRESSEMITTEILUNG****Studie: Online-Banking bei Filialbanken 2013****Service und Sicherheit gut – Testsieger ist die Sparda-Bank Hamburg, Postbank bei Online-Brokerage auf Platz eins**

**Hamburg, 29.10.2013** – Komfortabel und bequem? Ja, aber...! Das Thema Online-Banking stößt hierzulande bei vielen Verbrauchern noch auf Skepsis. Doch laut aktueller Zahlen erledigen nun bereits 45 Prozent der Bundesbürger zwischen 16 und 74 Jahren ihre Bankgeschäfte im Internet. Auch die meisten Filialbanken bieten ihren Kunden inzwischen entsprechende Lösungen an. Aber wie sind die Konditionen im Vergleich? Welchen Service unterbreiten die Institute ihren „Online-Kunden“? Und wie sicher ist Online-Banking inzwischen? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das 15 regionale und überregionale Filialbanken unter die Lupe genommen hat.

Erfreuliches Testergebnis: Die Finanzinstitute bieten fast ausnahmslos hohe Sicherheitsstandards, wobei die Art der technischen Umsetzung je nach Anbieter variiert. „13 der 15 Unternehmen boten als sicher geltende Lösungen wie etwa das HBCI-Verfahren mit Chipkarte, eTAN oder Photo-TAN“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Der Marktforschungsexperte merkt aber kritisch an: „Leider waren die besten Systeme für den Kunden nicht immer kostenfrei – dabei liegt die größtmögliche Sicherheit im eigenen Interesse der Banken.“

Der Service der Branche war insgesamt gut – neun Institute sicherten sich das Qualitätsurteil „gut“, die sechs weiteren schnitten mit „befriedigend“ ab. Die Internetauftritte waren überwiegend informativ und mit nützlichen Funktionen ausgestattet. So boten zum Beispiel zwölf von 15 Banken ein Demokonto und Musterdepot. Auch der Service per Telefon und E-Mail war insgesamt gut, doch deckte der Test Schwächen bei der Beratungskompetenz auf. Häufig erhielten Kunden statt einer vollständigen Antwort nur ein Rückrufangebot oder die Aufforderung, sich direkt an eine Filiale zu wenden.

Dass ein Vergleich oft lohnt, zeigte die Analyse der Konditionen: Vor allem beim Brokerage gab es große Unterschiede bei Depot- und Ordergebühren. So kostete etwa eine Online-Aktienorder über 10.000 Euro beim teuersten Anbieter mit über 100 Euro fast fünfmal so viel wie beim günstigsten, der lediglich rund 21 Euro verlangte. Auch bei den Dispozinsen der Girokonten waren die Unterschiede mit teils über acht Prozentpunkten Differenz eklatant.

Testsieger wurde die Sparda-Bank Hamburg. So überzeugte das Institut im Bereich Konditionen beispielsweise mit einem kostenlosen Girokonto mit niedrigen Dispozinsen und einem günstigen bonitätsunabhängigen Ratenkredit. Das Serviceurteil „gut“ erzielte das Unternehmen unter anderem dank eines kundenfreundlichen Internetauftritts. Auf dem zweiten Rang positionierte sich die Sparda-Bank München, die mit den im Test besten Tagesgeld-Konditionen punkten konnte. Auch der gute Service per Telefon und E-Mail sowie ein informativer Internetauftritt trugen zum positiven Ergebnis bei. Die Postbank belegte im Gesamtklassament Platz drei und war damit beste überregionale Filialbank. Neben dem Qualitätsurteil „gut“ im Service sicherte sich das Unternehmen zudem den Testsieg in der Kategorie Online-Brokerage (Service/Konditionen/Sicherheit). So war das Depot mit niedrigen Ordergebühren verbunden und blieb bei einem Volumen bis zu 100.000 Euro kostenfrei.

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:  
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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte 15 Filialbanken – über-regional sowie regional in Berlin, Hamburg und München tätige Institute. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn anonymen, verdeckten Interessentenanfragen über E-Mail und über Telefon („Mystery-Tests“) ermittelt. Darüber hinaus erfolgten jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhalts-analyse der Websites eines jeden Unternehmens. Insgesamt flossen 465 Servicekontakte (31 je Finanzinstitut) in die Analyse ein. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte zudem die Bewertung der online geführten Bank-produkte Brokerage, Zahlungsverkehr, Festgeld, Ratenkredit und Tagesgeld. Stand der erhobenen Konditionen war der 26. August 2013. Der Test um-fasste als dritten Teilbereich eine Analyse und Bewertung des Aspekts Sicherheit im Internet.

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  
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 Kundenbe-fragungen 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 Sozio-logen, 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.