

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Bank des Jahres 2014

ING-Diba, BB Bank, PSD Bank Niederbayern-Oberpfalz und GLS Bank in der Kundengunst jeweils auf Platz eins

Hamburg, 27.11.2014 – Wer verdient aus Kundensicht die Auszeichnung „Bank des Jahres 2014“? Der Nachrichtensender n-tv und das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) untersuchten im Rahmen einer breit angelegten Online-Befragung die Kundenzufriedenheit gegenüber den einzelnen Finanzinstituten. Der Titel „Bank des Jahres 2014“ wurde in den folgenden Kategorien vergeben:

Direktbanken: Auf Platz eins landete die ING-Diba mit dem Urteil „sehr gut“. Eine hohe Kundenzufriedenheit zeigte sich vor allem in Bezug auf den Service, die Sicherheit, die Transparenz sowie das Image – keine Direktbank erzielte hier bessere Werte. Zudem fiel der Anteil an Kunden mit Ärgernissen im Branchenvergleich am geringsten aus.

Überregionale Filialbanken: Der erste Rang ging an die BB Bank, die als einziger Anbieter in dieser Bankengruppe das Qualitätsurteil „sehr gut“ erzielte. Das Unternehmen setzte sich in sämtlichen abgefragten Leistungsbereichen – auch beim Service und den Konditionen – gegen die Konkurrenz der überregionalen Banken durch.

Regionale Filialbanken: Hier erzielte die PSD Bank Niederbayern-Oberpfalz das beste Gesamturteil für die Kundenzufriedenheit. Insbesondere die hohe Zufriedenheit der Befragten mit den Konditionen und mit dem Image der Bank ebnete den Weg für das sehr gute Qualitätsurteil.

Spezialbanken: Die GLS Bank erreichte den ersten Rang – sowohl in dieser Bankengruppe wie auch insgesamt. Beim Image, der Transparenz, der Sicherheit sowie dem Produktspektrum erzielte das Unternehmen die höchsten Zufriedenheitswerte aller bewerteten Finanzinstitute. Zudem war die Weiterempfehlungsbereitschaft der befragten Kunden ausgeprägt: Der Net Promoter Score lag bei einem überdurchschnittlich positiven Wert von +71,4.

Insgesamt stellten die Kunden ihren Banken ein gutes Zeugnis aus. 16 Finanzinstitute erzielten ein sehr gutes Gesamturteil der Kundenzufriedenheit, 13 Banken schnitten gut, neun weitere befriedigend ab. Lediglich drei Unternehmen kamen über ein ausreichendes Resultat nicht hinaus.

Ermittelt wurde auch, welche Banken für bestimmte Produktparten besonders gute Kundenzufriedenheitswerte erhielten. In dieser Zusatzauswertung platzierten sich folgende Banken auf Platz eins: Ethik-Bank (Hausbank), GLS Bank (Girokonto und Kreditkarte), Bank für Kirche und Caritas (Sparanlage), Comdirect Bank (Wertpapiergeschäft) und ING-Diba (Baufinanzierung).

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 27.11.2014, um 18:35 Uhr.

Die Online-Befragung „Bank des Jahres 2014“ erfolgte im Zeitraum von August bis Oktober 2014 über die Websites des Nachrichtensenders n-tv (www.n-tv.de) und des Deutschen Instituts für Service-Qualität (www.disq.de). Im Fokus der Bewertungen standen unter anderem die Zufriedenheit mit dem Service, den Konditionen sowie den Aspekten Transparenz und Sicherheit.

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

Dabei wurden die Ergebnisse jener Banken ausgewertet, die jeweils mindestens 100 Kundenmeinungen auf sich vereinten. Dies traf auf 41 Finanzinstitute zu. Es gingen insgesamt 28.070 Bewertungen ein.

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

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 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.

Bankengruppe	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Direktbanken	ING-Diba	DKB Deutsche Kreditbank	Comdirect Bank
Überregionale Filialbanken	BB Bank	Postbank	Commerzbank
Regionale Filialbanken	PSD Bank Niederbayern-Oberpfalz	PSD Bank Rhein-Ruhr	PSD Bank Rhein-Neckar-Saar
Spezialanbieter	GLS Bank	Ethik-Bank	Bank für Kirche und Caritas
Produktsparte	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Beliebteste Hausbank	Ethik-Bank	PSD Bank Rhein-Ruhr	GLS Bank
Beliebteste Bank für Girokonto und Kreditkarte	GLS Bank	Bank für Kirche und Caritas	Cortal Consors
Beliebtest Bank für Sparanlagen	Bank für Kirche und Caritas	Moneyou	ING-Diba
Beliebteste Bank für Wertpapiergeschäfte	Comdirect Bank	ING-Diba	DKB Deutsche Kreditbank
Beliebteste Bank für Baufinanzierung	ING-Diba	PSD Bank Rhein-Neckar-Saar	Sparda-Bank München