

## PRESSEMITTEILUNG

### **Studie: Online-Banking bei Filialbanken 2015**

#### **Deutliche Unterschiede bei den Konditionen – Commerzbank ist Testsieger; Postbank mit dem besten Online-Brokerage**

**Hamburg, 29.10.2015** – Online-Banking gibt es mittlerweile auch bei fast jeder Filialbank. Einen wirklich guten Mix aus Service, Konditionen und Online-Sicherheit bieten allerdings nur die wenigsten. Dies zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), das 15 bedeutende Filialbanken unter die Lupe genommen hat.

##### **Teils horrende Sollzinsen**

Online geführte Girokonten ohne monatliche Fixkosten bieten inzwischen auch viele Filialbanken – im Test bei über drei Viertel der untersuchten Finanzinstitute. Doch es lauert eine Kostenfalle: die Sollzinsen. Bei genehmigten Überziehungen („Dispo“) liegt der Zinssatz bei bis zu 12,75 Prozent, bei nicht genehmigten Kontoüberziehungen werden sogar bis zu 16,25 fällig. Mit einem Kleinkredit fährt der Kunde hier unter Umständen besser. Allerdings offerieren nur die wenigsten Unternehmen einen bonitätsunabhängigen Zinssatz.

Auffallend große Preisunterschiede gibt es im Bereich Online-Brokerage: Bei Wahl des jeweils günstigsten statt des teuersten Anbieters kann der Kunde bei den Ordergebühren im Schnitt gut 69 Prozent sparen, und auch die jährlichen Depotgebühren unterscheiden sich deutlich (in einem Testscenario von 0 bis 220 Euro).

##### **Tages- und Festgeld unattraktiv**

In puncto Geldanlage entziehen sich die Filialbanken nicht dem Markttrend. Für den Verbraucher bedeutet dies: Festgeld oder Tagesgeld sind keine attraktiven Anlageoptionen. So liegt der höchste Tagesgeldzinssatz bei mageren 0,2 Prozent, im Schnitt betrug er gar nur 0,06 Prozent pro Jahr – und zwar unabhängig davon, ob der Kunde 2.000, 10.000 oder 50.000 Euro anlegen will. Die Konditionen beim Festgeld sind nicht einmal durchgängig besser – hier schwanken die Zinsen je nach Laufzeit (12 bis 36 Monate) und Anlagebetrag zwischen 0,01 und 0,6 Prozent.

##### **Kundenservice noch verbesserungsfähig**

Der Service der Filialbanken fällt insgesamt gut aus. Dennoch zeigt sich deutliches Verbesserungspotenzial bei den für „Online-Kunden“ wichtigen Kontaktkanälen. Sowohl am Telefon als auch per E-Mail sind die Auskünfte zu häufig unvollständig und wenig individuell. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, weist auf ein weiteres Ergebnis hin: „Die große Mehrzahl der Filialbanken bietet Legitimationsverfahren, die den aktuell höchsten Standards entsprechen. Das zeigt, wie ernst die Branche das Thema Online-Sicherheit inzwischen nimmt.“

##### **Die besten Unternehmen**

Als Testsieger geht die Commerzbank mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Studie hervor. Das Unternehmen bietet den besten telefonischen Service, der sich etwa durch eine hohe Kompetenz der Hotline-Mitarbeiter auszeichnet. Auch der Internetauftritt erzielt dank des hohen Informationswertes ein ausgesprochen positives Ergebnis. Stärkster Bereich in puncto Konditionen ist das Brokerage – vor allem durch das bei aktiver Nutzung kostenlose Depot und die relativ niedrigen Orderkosten. Zudem bietet die Commerzbank

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

als eines von zwei Instituten im Test auch das Legitimationsverfahren mittels photo-TAN an. Den zweiten Rang belegt die Postbank, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen punktet mit den vergleichsweise attraktiven Ratenkreditkonditionen und dem Brokerage. Zu den Stärken im Servicebereich zählt die rund um die Uhr erreichbare Hotline, an der es im Test nur zu kurzen Wartezeiten kommt. Rang drei nimmt die Santander Bank ein (Qualitätsurteil: „gut“). Das Finanzinstitut setzt sich mit guten Konditionen im Bereich Zahlungsverkehr und Festgeld teils deutlich von der Konkurrenz ab. Das kostenlose Girokonto bietet beispielsweise als einziges Produkt einen Habenzins sowie auch vergleichsweise niedrige Sollzinsen von 7,79 Prozent.

Die Postbank bietet im Bereich Online-Brokerage das beste Gesamtpaket der getesteten Filialbanken (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Transaktionskosten des günstigen Wertpapierdepots liegen bei allen sechs Orderszenarien unter dem Branchenschnitt. Die maximale Preisersparnis gegenüber dem teuersten Institut beträgt im Mittel gut 67 Prozent, in einem Fall sogar rund 80 Prozent. Die insgesamt guten Serviceleistungen runden das Gesamtergebnis ab. Zwei weitere Unternehmen erzielen in dieser Kategorie ein sehr gutes Gesamtergebnis: Deutsche Bank und Commerzbank.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte 15 große Finanzinstitute, darunter überregionale Universalbanken sowie die jeweils größten Regionalbanken in den Metropolen Berlin, Hamburg und München. Der Service wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Tests) geprüft. Zudem erfolgten jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites. Zudem erfolgte eine Prüfung des Bereichs Sicherheit im Internet, in der Art und Umfang der Legitimationsverfahren sowie die Sicherheitsinformationen bewertet wurden. Darüber hinaus wurde eine Konditionenanalyse durchgeführt, die die Produktbereiche Zahlungsverkehr, Brokerage, Tagesgeld, Festgeld und Ratenkredit umfasste (Datenstand: 01.09.2015).

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer  
Tel.: +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 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.