

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Bank des Jahres 2015

Höchste Kundenzufriedenheit mit BB Bank, GLS Bank, ING-Diba und PSD Bank Köln

Hamburg, 18.11.2015 – Wie zufrieden sind die Kunden mit den Leistungen ihrer Bank? Wer darf sich aus Verbrauchersicht zu Recht „Bank des Jahres 2015“ nennen? Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat hierzu im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Meinung von über 16.000 Kunden in einer bundesweiten Online-Befragung eingeholt (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 18.11.2015, 18:35 Uhr*).

Direktbanken

Beliebteste Direktbank ist ING-Diba (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Insbesondere der Service und das Image erreichen hohe Kundenzufriedenheitswerte. Für den Service der Bank geben gut 88 Prozent der Kunden eine positive Bewertung ab. Das Finanzinstitut überzeugt auch bei der Differenzierung nach Produktgruppen im Bereich Wertpapiergeschäfte mit dem ersten Rang und dem dritten Rang in der Kategorie Girokonto und Kreditkarte. Zweiter bei den Direktbanken ist DKB Deutsche Kreditbank vor Comdirect Bank auf dem dritten Platz.

Überregionale Filialbanken

BB Bank belegt mit einem guten Qualitätsurteil den ersten Rang unter den überregionalen Filialbanken. Das Unternehmen profiliert sich durch die jeweils sehr hohen Zufriedenheitswerte der Kunden in puncto Image beziehungsweise Ruf der Bank sowie mit der Sicherheit. Auch beim Service und den Konditionen fällt das Ergebnis im Branchenvergleich überdurchschnittlich gut aus. Auf den Rängen zwei und drei platzieren sich Targobank und Postbank.

Regionale Filialbanken

Die PSD Bank Köln erzielt mit fast durchweg ausgesprochen guten Ergebnissen das beste Gesamturteil für die Kundenzufriedenheit bei den regionalen Filialbanken (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Für die Sicherheit erreicht das Unternehmen die drittbeste Platzierung im Vergleich aller Banken. Zudem stoßen der Service, die Konditionen sowie das Image auf eine große Zustimmung bei den Kunden. Den zweiten Rang belegt PSD Bank Westfalen-Lippe, Dritter ist Sparda-Bank Südwest.

Spezialbanken

Im Gesamturteil für die Kundenzufriedenheit mit den Spezialanbietern sowie auch insgesamt schneidet GLS Bank am besten ab (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Genossenschaftsbank setzt sich somit gegen alle anderen Finanzinstitute durch und geht als „Bank des Jahres 2015“ aus der Kundenbefragung hervor. Insbesondere der sehr gute Ruf, die Transparenz und der Service zählen zu den Stärken. GLS Bank überzeugt als Hausbank ebenso wie im Bereich Girokonto und Kreditkarte und bei Sparanlagen als jeweils beste Bank. Der zweite Platz im Bereich der Spezialbanken geht an Ethik-Bank vor Renault Bank direkt auf dem dritten Rang.

Zu den weiteren Preisträgern gehört Consorsbank, mit dem zweiten Platz im Bereich Girokonto und Kreditkarte und dem dritten Rang im Bereich Wertpapiergeschäfte. Insgesamt erzielten zwölf Finanzinstitute ein sehr gutes Gesamturteil in der Kundenzufriedenheit, zehn Banken schneiden gut,

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

vier weitere befriedigend ab. Lediglich zwei Unternehmen kommen über ein ausreichendes Resultat nicht hinaus. Als größte Stärke der Branche erweist sich, wie schon in der Vorstudie, der Aspekt der Sicherheit (Online-Sicherheit, Einlagensicherung, Vertrauen in die Beratungsinformationen). Mit dem Service und Image zeigen sich jeweils etwa 80 Prozent der Kunden zufrieden.

Die Online-Befragung „Bank des Jahres 2015“ erfolgte im Zeitraum von August bis Oktober 2015 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 die Zufriedenheit mit dem Service, den Konditionen sowie den Aspekten Transparenz und Sicherheit, Image beziehungsweise Ruf der Bank und Produktspektrum. Zudem flossen Kunden- ärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft in die Gesamtbewertung ein. Dabei wurden die Ergebnisse jener Banken ausgewertet, die jeweils mindestens 100 Kundenmeinungen auf sich vereinten. Dies traf auf 28 Finanzinstitute zu. Es gingen insgesamt 16.266 Bewertungen ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

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.