

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Bank des Jahres 2018

GLS Bank auf Platz eins im Gesamtergebnis – BB Bank, PSD Bank Kiel und DKB bei Filial- und Direktbanken vorn

Hamburg, 21.11.2018 – Mehr als jeder vierte Kunde kann über ein negatives Erlebnis mit seiner Bank berichten. Trotz dieser Ärgernisse ist die Gesamtzufriedenheit ausgesprochen hoch. Das zeigt eine große Online-Befragung mit über 17.000 Kundenmeinungen, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 21.11.2018, 18:35 Uhr*).

15 Finanzinstitute erzielen aus Kundensicht das Gesamturteil „sehr gut“; sechs Banken schneiden „gut“ und zwei weitere „befriedigend“ ab. Drei Unternehmen, die überregionalen Filialbanken Hypovereinsbank, Postbank und Deutsche Bank, fallen demgegenüber ab und erreichen in puncto Kundenzufriedenheit lediglich ein ausreichendes Ergebnis.

Konditionen häufiger nicht zufriedenstellend

Die Kundenzufriedenheit hat sich gegenüber dem Vorjahr weiter verbessert. Damit gelingt der Branche 2018 erstmals der Sprung auf ein sehr gutes Gesamtergebnis. Eine ausgesprochen hohe Kundenzufriedenheit erzielen die Finanzinstitute in den Bereichen Sicherheit und Service. Auch die Zustimmung mit der Transparenz, den Konditionen und dem Image verzeichnet Zuwächse. Dennoch zeigt sich Verbesserungspotenzial – insbesondere bei den Konditionen, mit denen sich weiterhin fast jeder fünfte Befragte nicht zufrieden zeigt. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Spezialanbieter mit ethischer Grundsatzausrichtung können die Kundenerwartungen am besten erfüllen. Auch Direktbanken und regionale Finanzinstitute erzielen hohe Kundenzufriedenheiten. Überregionale Filialbanken schneiden insgesamt aktuell deutlich schlechter ab.“

Direktbanken

Beliebteste Direktbank ist wie schon im Vorjahr die DKB Deutsche Kreditbank (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Unternehmen erzielt in allen abgefragten Leistungsbereichen sehr gute Ergebnisse; so bewerten zum Beispiel die Konditionen gut 88 Prozent der Kunden positiv. Auch die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist sehr stark ausgeprägt. Zweiter ist die 1822direkt vor der drittplatzierten Comdirect Bank, welche im Bereich Service und Produktspektrum sogar führend ist.

Überregionale Filialbanken

Die BB Bank belegt mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ Platz eins unter den überregionalen Filialbanken und bestätigt damit den Vorjahressieg. Das Unternehmen sichert sich in allen abgefragten Bereichen den ersten Rang; hinsichtlich der Konditionen zeigen sich gut 87 Prozent der befragten Kunden zufrieden. Auf den Plätzen zwei und drei folgen die Targobank vor der 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:
Markus Hamer
Beirat:
Jochen Dietrich, Marianne Voigt
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Regionale Filialbanken

Die PSD Bank Kiel (Qualitätsurteil: „sehr gut“) sichert sich Platz eins unter den regionalen Filialbanken und punktet mit sehr guten Ergebnissen in allen abgefragten Bereichen. Herausragend ist das Kundenurteil in puncto Service mit rund 90 Prozent positiven Kundenbewertungen. Auf dem zweiten Rang positioniert sich die Sparda-Bank München mit höchsten Zufriedenheitswerten im Bereich der Konditionen vor der PSD Bank Köln auf Platz drei.

Spezialbanken

Platz eins unter den Spezialanbietern wie auch im Gesamtergebnis belegt die GLS Bank (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Genossenschaftsbank geht damit als „Bank des Jahres 2018“ aus der Kundenbefragung hervor und bestätigt den Erfolg aus dem Vorjahr. Zu den Stärken zählen aus Kundensicht insbesondere das sehr gute Image, die Transparenz, die Sicherheit und der Service. Als jeweils bestes Finanzinstitut überzeugt die GLS Bank zudem als Hausbank ebenso wie in allen anderen Produktbereichen, wie Girokonto, Ratenkredit oder Baufinanzierung. Bei den Spezialbanken geht Platz zwei an die Umwelt-Bank; auf Rang drei folgt die Triodos Bank.

Die Online-Befragung „Bank des Jahres 2018“ erfolgte im Zeitraum von August bis September 2018 über die Websites des Nachrichtensenders n-tv und des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Fokus der Bewertungen stand die Kundenzufriedenheit mit den Aspekten Service, Konditionen, Transparenz, Sicherheit, Image beziehungsweise Ruf der Bank und Produktspektrum. Zudem flossen Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft in das Gesamtergebnis ein. Dabei gelangten jene Banken in die Einzelauswertung, die jeweils 100 Kundenmeinungen auf sich vereinten. Dies traf auf 26 Finanzinstitute zu. Es gingen insgesamt 17.335 Bewertungen von Kunden ein.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@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.