

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Online-Banking bei Filialbanken 2019

#### **Lohnender Vergleich bei Konditionen und Service – Sicherheit wird großgeschrieben – Targobank ist Testsieger**

**Hamburg, 08.10.2019** – Wenn's um Geld geht, ... ist der Gang in die Bankfiliale vor Ort längst nicht mehr selbstverständlich. Das liegt nicht allein an der Konkurrenz durch Direktbanken und digitalen Finanzlösungen, sondern auch am Umdenken vieler Filialbanken: Online-Banking-Angebote zählen auch hier zum festen Produktangebot. Dabei sind die Unterschiede bei den Konditionen wie auch beim Service aber erheblich. Das zeigt eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches 15 Filialbanken getestet hat.

#### **Große Unternehmensunterschiede**

Service, Konditionen und Sicherheit im Internet – die Filialbanken erreichen insgesamt nur ein befriedigendes Ergebnis. Lediglich vier der 15 getesteten Banken schneiden mit einem guten Qualitätsurteil ab. In allen Bereichen zeigen sich zwischen den Finanzinstituten deutliche Unterschiede. Beispiel Konditionen: Im untersuchten Produktbereich Ratenkredit liegen die Effektivzinsen zwischen dem günstigsten und teuersten Angebot 4,00 Prozentpunkte auseinander (Szenario: 10.000 Euro Kreditsumme, 36 Monate Laufzeit). Im Bereich Brokerage stechen die Gebühren bei telefonischer Aktienorder heraus: Beim günstigsten Unternehmen lassen sich hier teilweise über drei Viertel der Kosten einsparen.

#### **Sicherheit überzeugt, Service enttäuscht**

Erfreulich: Alle Filialbanken schneiden in puncto Sicherheit im Internet mit einer Ausnahme gut bis sehr gut ab. Lediglich bei der Anzahl der angebotenen sicheren Legitimationsverfahren zeigen einige Banken noch Potenzial. Defizite gibt es beim Service: Lange Wartezeiten und oberflächliche Beratungen am Telefon prägen nicht selten ebenso das Bild wie unvollständige und wenig individuelle Auskünfte per E-Mail. Nur knapp die Hälfte der Banken bietet einen Chat als zusätzlichen Kontaktkanal an. Letztlich können sich nur wenige Filialbanken mit guten Serviceleistungen profilieren.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Das Online-Banking der Filialbanken ist unter dem Kostenaspekt oft attraktiver als die Filialkonditionen. Der Service am Telefon, per E-Mail und Chat ist allerdings insgesamt nur Mittelmaß. Der Kunde muss individuell entscheiden, ob er für mehr Service, etwa dem Beratungsangebot in den Filialen, gegebenenfalls höhere Gebühren in Kauf nimmt.“

#### **Die besten Unternehmen**

Die Targobank geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Filialbank zeigt sich insbesondere hinsichtlich der Konditionen gut aufgestellt: Sowohl insgesamt als auch im Bereich Zahlungsverkehr und beim Brokerage schneidet das Unternehmen am besten ab. So bietet der Testsieger etwa ein grundgebührenfreies Girokonto mit kostenloser Kreditkarte und erhebt bei den Testszenarien auch keine Depotgebühren.

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Zudem überzeugt der bedienungsfreundliche Internetauftritt, der strukturierte und verständliche Inhalte sowie viele nützliche Finanz-Tools bietet.

Den zweiten Rang belegt die Commerzbank, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Das Finanzinstitut bietet insgesamt die zweitbesten Konditionen; der Service schneidet vor allem am Telefon vergleichsweise gut ab – die motivierten Berater geben hier stets korrekte Auskünfte. In puncto Sicherheit wartet die Bank zum Beispiel mit einer Legitimation per photoTAN-Verfahren sowie Sicherheitsgarantien beim Online-Banking auf.

Auf Rang drei positioniert sich als beste regionale Filialbank die Berliner Volksbank (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen bietet den insgesamt zweitbesten Service und ist in puncto Online-Sicherheit führend: So werden den Kunden beispielsweise vier der fünf als sicher eingestuften Legitimationsverfahren angeboten. Auf den Plätzen vier und fünf im Gesamtergebnis folgen mit der Sparda-Bank München vor der Stadtsparkasse München zwei weitere regionale Finanzinstitute.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 15 Filialbanken – sechs überregionale sowie neun regionale Finanzinstitute. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail- sowie Online-Chat-Tests ermittelt. Zudem wurden je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites durchgeführt. Insgesamt flossen 535 Servicekontakte mit den Filialbanken in die Auswertung ein. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte eine Bewertung der aktuellen Konditionen zu den Bankprodukten Zahlungsverkehr, Brokerage und Ratenkredit. In das Gesamtergebnis gingen zudem der Umfang und der Sicherheitsstandard der angebotenen Legitimationsverfahren sowie Sicherheitsgarantien der Banken ein. Die Datenerhebung der Konditionen sowie der Sicherheitsaspekte erfolgte im Zuge offizieller Unternehmensanfragen (Datenstand: 09.08.2019).

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@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  
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. Über 2.000 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.