

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Bank des Jahres 2019

#### **GLS Bank ist Gesamtsieger – BBBank, PSD Bank München und Comdirect Bank bei Filial- und Direktbanken vorn**

**Hamburg, 07.11.2019** – Den Banken wird von ihren Kunden ein insgesamt gutes Zeugnis ausgestellt. Hoch ist dennoch die Zahl der Ärgernisse, von denen die Kunden berichten. Das zeigt eine große Online-Befragung mit rund 10.000 Kundenmeinungen, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 07.11.2019, 18:35 Uhr*).

Die Banken erzielen aus Kundensicht insgesamt das Urteil „gut“. Neun Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“, acht sind „gut“ und ein weiteres „befriedigend“. Fünf Finanzinstitute, ausnahmslos überregionale Filialbanken, zeigen sich schwächer aufgestellt und erreichen in puncto Kundenzufriedenheit lediglich ein ausreichendes Ergebnis. Trotz des positiven Abschneidens gelingt es der Branche allerdings nicht, das sehr gute Resultat aus dem Vorjahr zu wiederholen.

#### **Bereich Sicherheit erntet größte Zustimmung**

Rund 84 Prozent der Kunden bewerten die Sicherheitsaspekte, etwa bezüglich der Online-Sicherheit und Einlagensicherung, insgesamt positiv. Gut schneidet auch der Service ab, mit dem sich über 79 Prozent der Befragungsteilnehmer zufrieden zeigen. Auch die Zustimmung mit der Transparenz, den Konditionen und dem Image bewegt sich auf einem guten Niveau. Dagegen zeigt sich bei der Ärgernisquote, dass nicht alles Gold ist, was glänzt: So berichtet nahezu jeder dritte Kunde (31,3 Prozent) über ein Negativerlebnis bei seiner Bank.

#### **Schlüsselfaktor Online-Banking**

Die Frage, aus welchen Gründen man Kunde der Bank geworden ist, bringt ein überraschendes Ergebnis zutage: Ein gutes Online-Banking ist der am häufigsten genannte Grund. Bei rund 53 Prozent der Kunden kommt dieser Aspekt ein mitentscheidender Charakter zu. Als weitere Auswahlfaktoren werden vergleichsweise oft auch ein guter Service, eine kostenlose Kontoführung und insgesamt gute Konditionen genannt.

„Spezialanbieter mit ihrer auf Nachhaltigkeit abgestellten Ausrichtung sorgen für eine höhere Kundenzufriedenheit als die Mitbewerber. Insgesamt gut aufgestellt zeigen sich auch Direktbanken“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, der ergänzt: „Während sich regionale Finanzinstitute insbesondere in puncto Service profilieren können, werden die meisten überregionalen Filialbanken von ihren Kunden deutlich kritischer bewertet.“

#### **Direktbanken**

Sieger unter den Direktbanken ist die Comdirect Bank (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Institut punktet insbesondere hinsichtlich der Konditionen sowie der Sicherheit: Jeweils rund 90 Prozent der befragten Kunden geben hierfür eine positive Bewertung ab. Auch die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist sehr

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

stark ausgeprägt. Zweiter ist die 1822direkt vor der DKB Deutsche Kreditbank auf Platz drei.

### **Überregionale Filialbanken**

Die BBBank (Qualitätsurteil: „gut“) sichert sich zum dritten Mal in Folge den ersten Rang in dieser Bankengruppe. Das Unternehmen belegt in allen abgefragten Zufriedenheitsbereichen den ersten Rang unter den überregionalen Filialbanken und ist darüber hinaus hinsichtlich der Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden führend. Auf den Plätzen zwei und drei folgen die Targobank vor der Commerzbank.

### **Regionale Filialbanken**

Die PSD Bank München (Qualitätsurteil: „sehr gut“) sichert sich Platz eins unter den regionalen Filialbanken. Das Institut erzielt in puncto Konditionen die höchste Zustimmung im Vergleich aller Banken: Gut 88 Prozent der Befragten geben hierfür eine positive Bewertung ab. Zudem erhält die Bank hinsichtlich der Sicherheit und des Images eine sehr breite Zustimmung der Kunden und schneidet zudem als beste Hausbank ab. Auf dem zweiten Rang positioniert sich die PSD Bank Kiel vor der Sparda-Bank Baden-Württemberg 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 2019“ aus der Kundenbefragung hervor. Der aus Kundensicht exzellente Service schlägt sich auch in der sehr hohen Weiterempfehlungsbereitschaft der Befragten nieder. Die GLS Bank überzeugt als jeweils bestes Finanzinstitut darüber hinaus in zahlreichen Produktbereichen, wie Girokonto, Kreditkarte, Sparanlagen oder Baufinanzierung. Bei den Spezialbanken geht Platz zwei an die Triodos Bank; auf Rang drei folgt die Ethik-Bank.

Die Online-Befragung „Bank des Jahres 2019“ erfolgte im Zeitraum von August bis September 2019 über die Websites des Nachrichtensenders n-tv und des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Fokus der Befragung stand die Kundenzufriedenheit mit den Aspekten Service, Konditionen, Transparenz, Sicherheit, Image beziehungsweise Ruf der Bank und Produktspektrum. Zudem flossen Kundenärgernisse sowie die Weiterempfehlungsbereitschaft in das Gesamtergebnis ein. Dabei gelangten jene Banken in die Einzelauswertung, die jeweils 100 Kundenmeinungen auf sich vereinten. Dies traf auf 23 Finanzinstitute zu. Es gingen insgesamt 9.551 Bewertungen von Kunden ein.

Veröffentlichung 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

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 – Internet: 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.