

PRESSEMITTEILUNG

Test: Online-Banking bei Filialbanken 2020

Online-Konditionen überzeugen nicht immer – Zwei Anbieter insgesamt „sehr gut“ – Sparda-Bank Hamburg auf Platz eins

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

Hamburg, 01.10.2020 – 91 Prozent! So viele Menschen nutzen laut aktueller Umfrage hierzulande bereits Online-Banking für ihre Finanzgeschäfte. Dies liegt nicht nur an den Direktbanken und den aufkommenden digitalen Fintech-Lösungen, sondern auch an den zahlreichen Anbietern vor Ort, den Filialbanken. Online-Banking zählt auch hier längst zum festen Produktangebot. Im Test von 15 Filialbanken zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität, welche Unternehmen am besten aufgestellt sind.

Deutliche Kostenunterschiede

Ob im Zahlungsverkehr, beim Ratenkredit oder Brokerage – die Unterschiede zwischen den Online-Konditionen der Filialbanken sind enorm. Bei den 15 untersuchten Instituten zahlen Kunden beispielsweise für das Girokonto mit Kreditkarte jährliche Gebühren zwischen null und fast 110 Euro. Die Effektivzinsen beim Ratenkredit reichen je nach Betrag und Kreditgeber von 2,94 Prozent bis zu 6,99 Prozent. Und auch beim Brokerage ist das Sparpotenzial hoch: Eine Online-Aktienorder ist bei einem der Anbieter um 78,8 Prozent günstiger als bei der in diesem Punkt teuersten Filialbank. Unerfreulich für den Verbraucher: Nicht einmal die Hälfte der Unternehmen verfügt auch in allen drei Produktbereichen über ein entsprechendes Angebot.

Online-Sicherheit auf hohem Niveau

Im Bereich Sicherheit im Internet können die Filialbanken fast ausnahmslos überzeugen: Die Kunden haben meist die Wahl zwischen drei oder mehr verschiedenen Legitimationsverfahren – darunter in der Regel auch mindestens ein nach aktuellen Sicherheitsstandards als besonders sicher eingestuftes Verfahren. Auch der Online-Service überzeugt: Die Internetauftritte der meisten Banken sind nutzerfreundlich und punkten mit einem hohen Informationswert.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bilanziert: „Trotz große Unterschiede ist Online-Banking für Filialbank-Kunden generell eine echte Alternative, da man gegenüber den regulären Filialkonditionen häufig sparen kann. Letztlich ist es aber eine individuelle Entscheidung, ob man lieber niedrigere Kosten oder einen umfangreicheren Service mit Beratungsmöglichkeit in den Filialen bevorzugt.“

Die besten Unternehmen

Testsieger ist die Sparda-Bank Hamburg (Qualitätsurteil: „sehr gut“), die in puncto Konditionen insgesamt am besten abschneidet. Überzeugend ist insbesondere der Ratenkredit: Attraktive und bonitätsunabhängige Effektivzinsen, kostenfreie Sondertilgungen sowie eine Vollrückzahlung ohne Vorfälligkeitsentschädigung machen den „SpardaFairKredit“ zum besten Produkt im Test. Auch im Bereich Zahlungsverkehr überzeugt die Bank, während Online-Brokerage zum Testzeitpunkt nicht zum Portfolio zählte.

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

Den zweiten Rang nimmt die Targobank ein (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Bank ist bester überregionaler Anbieter sowie Testsieger im Bereich Online-Brokerage. Die Aktienorder-Kosten liegen in allen Profilen deutlich unter dem Durchschnitt; die Online-Depotführung ist kostenfrei. Führend ist der Anbieter auch beim Zahlungsverkehr, etwa dank grundgebührenfreiem Girokonto, Gratis-Kreditkarte und den im Vergleich niedrigsten Sollzinsen bei Kontoüberziehung. Zudem punktet der Internetauftritt, etwa mit hoher Nutzerfreundlichkeit.

Platz drei belegt die Sparda-Bank München (Qualitätsurteil: „gut“). Beim Zahlungsverkehr überzeugt das Girokonto beispielsweise mit moderaten monatlichen Grundkosten von 1,90 Euro. Ratenkredite können ohne Vorfälligkeitsentschädigung vollständig zurückgezahlt werden. Der Internetauftritt ist im Anbietervergleich aus Nutzersicht der zweitbeste.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 15 Filialbanken – sechs überregionale sowie neun regionale Finanzinstitute. Die Servicequalität im Internet wurde bei jedem Anbieter anhand einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites sowie zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer ermittelt. Es flossen 165 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 und der Sicherheitsaspekte erfolgte im Zuge offizieller Unternehmensanfragen (Datenstand: 03.08.2020).

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.