

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Bank des Jahres 2020

GLS Bank erneut Gesamtsieger – BBBank, PSD Bank Kiel und Comdirect bei Filial- und Direktbanken vorn

Hamburg, 12.11.2020 – Viele Kunden berichten von Ärgernissen, bleiben ihrer Bank aber dennoch treu. Dabei stoßen aktuell auch Service und Konditionen auf eine weniger breite Zustimmung. Das zeigt eine große Befragung mit rund 25.000 Kundenmeinungen, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv durchgeführt hat. (Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests).

Banken insgesamt nur „befriedigend“

Die Finanzinstitute können ihr insgesamt gutes Ergebnis aus dem Vorjahr nicht bestätigen und erzielen in puncto Kundenzufriedenheit das Gesamturteil „befriedigend“. Rückläufig sind die Zufriedenheitswerte etwa beim Service, den rund 28 Prozent der Kunden nicht positiv bewerten. Noch kritischer werden die Konditionen gesehen, mit denen sich gut 37 Prozent der Befragten nicht zufrieden zeigen.

Online-Banking im Fokus

Ein gutes Online-Banking ist ein häufig genannter Grund, warum man Kunde der Bank geworden ist. Bei gut 51 Prozent der Kunden hat dieser Aspekt eine mitentscheidende Rolle gespielt. Als weitere Auswahlfaktoren werden oft auch eine kostenlose Kontoführung und ein guter Service genannt. Wie entscheidend der Bereich Online-Banking inzwischen ist, zeigt sich auch, wenn hier Probleme auftreten. Bei den Befragungsteilnehmern sorgt dies am häufigsten für Frust. Fast jeder zweite Bankkunde (48,8 Prozent) gibt an, sich schon einmal über seine Bank geärgert zu haben.

Beliebte Spezialbanken

Banken mit einem nachhaltigen Geschäftskonzept überzeugen Befragten am meisten. Regionale Institute sorgen bei ihren Kunden ebenfalls für eine hohe Zufriedenheit. Auch eine Direktbank schneidet mit „sehr gut“ ab – ein Ergebnis, das keine überregionale Filialbank erreicht.

„Obwohl die Kundenzufriedenheit in einigen Bereichen ausbaufähig ist, würden sich über 80 Prozent der Befragten erneut für ihre Bank entscheiden. Neben der Kundentreue fällt auch die Bereitschaft zur Weiterempfehlung insgesamt positiv aus“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, der auf ein weiteres interessantes Ergebnis hinweist: „Den Einsatz von Fintechs sehen aktuell nur 17 Prozent der Befragten als eine Alternative zu den klassischen Bankprodukten.“

Ausgezeichnete Banken

Direktbanken: Sieger ist Comdirect (Qualitätsurteil: „sehr gut“), die ihre Kunden insbesondere hinsichtlich der Konditionen sowie des Service überzeugt. Rund 89 bzw. 88 Prozent der Befragten geben hierfür eine positive Bewertung ab. Auch die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist sehr stark ausgeprägt. Zweiter ist die DKB Deutsche Kreditbank vor 1822direkt auf Platz drei.

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

Überregionale Filialbanken: Die BBBank sichert sich den ersten Rang und bestätigt damit ihren Erfolg der letzten Jahre. Das Unternehmen belegt in allen abgefragten Bewertungsbereichen den ersten Rang unter den überregionalen Filialbanken. Auf den Plätzen zwei und drei folgen die Targobank vor der Postbank.

Regionale Filialbanken: Die PSD Bank Kiel (Qualitätsurteil: „sehr gut“) sichert sich Platz eins unter den regionalen Filialbanken. Das Institut erzielt in puncto Konditionen die zweithöchste Zustimmung im Vergleich aller Banken; gut 86 Prozent der Befragten geben hierfür eine positive Bewertung ab. Eine sehr breite Zustimmung der Kunden erhält die Bank unter anderem auch hinsichtlich des Service. Auf dem zweiten Rang positioniert sich die PSD Bank München vor der PSD Bank Nürnberg auf Platz drei.

Spezialbanken: Platz eins unter den Spezialisten und im Gesamtergebnis belegt die GLS Bank (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Wie in den Vorjahren geht die Genossenschaftsbank damit erneut als „Bank des Jahres“ aus der Kundenbefragung hervor. Neben außerordentlich hohen Zufriedenheitswerten in den Einzelaspekten ist hier auch die Weiterempfehlungsbereitschaft seitens der Kunden am stärksten ausgeprägt. Die GLS Bank wird außerdem zur beliebtesten Hausbank gewählt und überzeugt als jeweils bestes Institut in den Produktbereichen Girokonto, Kreditkarte, Baufinanzierung und Ratenkredite. Bei den Spezialbanken geht Platz zwei an die Umwelt-Bank; auf Rang drei folgt die Triodos Bank.

Die Online-Befragung „Bank des Jahres 2020“ erfolgte im Zeitraum von Juli bis September 2020 über die Websites des Nachrichtensenders ntv 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. Es gingen insgesamt 24.663 Bewertungen von Kunden ein. In der Einzelauswertung wurden alle Banken berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 28 von 179 bewerteten Finanzinstituten zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

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.