

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Bank des Jahres 2021

#### **GLS Bank erneut Gesamtsieger – BBBank, PSD Bank München und DKB bei Filial- und Direktbanken auf Platz eins**

**Hamburg, 24.11.2021** – Trotz erlebter Ärgernisse und einer insgesamt leicht rückläufigen Zufriedenheit bleiben Kundinnen und Kunden ihrer Bank häufig treu und die überwiegende Mehrheit würde diese auch wiederwählen. Das zeigt eine große Befragung mit rund 29.500 Kundenmeinungen, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv durchgeführt hat (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Kundenurteil: „befriedigend“**

Die Kundenzufriedenheit mit der Finanzbranche ist leicht rückläufig. Während 2020 noch ein Gesamtergebnis von 67,1 Punkte erzielt wurde, fällt das aktuelle Resultat mit 63,0 Punkten etwas ab. Dennoch: Immerhin zwei Drittel der Banken erreichen ein gutes oder sehr gutes Resultat. Oft ein Schlüsselfaktor ist die Nachhaltigkeit. Die sechs Spezialanbieter, die sich durch ein nachhaltiges Konzept auszeichnen, liegen bei den Befragten vorn: viermal „sehr gut“, zweimal „gut“. Auch vier regionale Finanzinstitute sowie eine Direktbank schneiden mit dem Kundenurteil „sehr gut“ ab.

Der Sicherheitsaspekt, also beispielsweise die Online-Sicherheit oder das Vertrauen in die Einlagensicherung, erreicht unter den Befragten die höchsten Zufriedenheitswerte: Rund 82 Prozent der Befragten geben hierzu eine positive Bewertung ab. Insgesamt gut wird auch das Produktspektrum der Banken beurteilt: Gut 70 Prozent der Kundinnen und Kunden zeigen sich in diesem Punkt mit ihrer Bank zufrieden.

Schwächer schneidet der Service ab: Fast ein Drittel der Befragten ist mit der Kundenorientierung der eigenen Bank nicht zufrieden. Auf die geringste Zustimmung stoßen jedoch die Konditionen, die von gut 42 Prozent nicht positiv bewertet werden. Sie sorgen zudem nicht selten für Kundenfrust: Mehr als jeder zweite Bankkunde (53,4 Prozent) gibt an, sich schon einmal über seine Bank geärgert zu haben. Schlechte Konditionen waren in einem Viertel der Fälle der Auslöser – kein Grund wird häufiger genannt.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Kundenzufriedenheit ist bei einigen Banken deutlich ausbaufähig und auch die Ärgernisquote ist vergleichsweise hoch. Dennoch würden sich fast drei Viertel der Befragten erneut für ihr Finanzinstitut entscheiden. Auch sind rund 69 Prozent schon seit über zehn Jahren ihrer Bank treu.“

#### **Ausgezeichnete Banken**

**Direktbanken:** Sieger ist die DKB Deutsche Kreditbank (Qualitätsurteil: „sehr gut“), die ihre Kundinnen und Kunden insbesondere hinsichtlich der Konditionen sowie des Produktspektrums überzeugt. Rund 91 bzw. 86 Prozent der Befragten geben hierfür eine positive Bewertung ab. Auch die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist sehr stark ausgeprägt. Zweiter ist die ING vor der Norisbank auf Platz drei, beide mit einem guten Gesamtergebnis.

**Überregionale Filialbanken:** Die BBBank (Qualitätsurteil: „gut“) sichert sich den ersten Rang und bestätigt damit ihren Erfolg der letzten Jahre. Das Unternehmen belegt in allen abgefragten Bewertungsbereichen wie auch in

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

puncto Ärgernisse und Weiterempfehlungsbereitschaft den ersten Platz unter den überregionalen Filialbanken. Auf dem zweiten Rang folgt die Targobank; die Deutsche Bank belegt Platz drei.

**Regionale Filialbanken:** Die PSD Bank München (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 auch hinsichtlich des Service. Auf dem zweiten Rang positioniert sich die Sparda-Bank Hessen vor der PSD Bank Nürnberg auf Platz drei, beide – wie auch die PSD Bank Kiel auf Rang vier – mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“.

**Spezialbanken:** Platz eins unter den Spezialisten und im Gesamtergebnis belegt die GLS Bank (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Damit sichert sich die Genossenschaftsbank bereits zum neunten Mal in Folge die Auszeichnung „Bank des Jahres“. Neben außerordentlich hohen Zufriedenheitswerten in den Einzelaspekten ist hier auch die Weiterempfehlungsbereitschaft seitens der Kunden am stärksten ausgeprägt. Bei den Spezialbanken geht Platz zwei an die Triodos Bank, auf Rang drei folgt die Umwelt-Bank vor der viertplatzierten Ethik-Bank, alle mit einem sehr guten Gesamtergebnis.

Die Online-Befragung „Bank des Jahres 2021“ erfolgte im Zeitraum von Juli bis September 2021 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 29.339 Bewertungen von Kunden ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen mindestens 100 Kundenmeinungen eingingen. Dies traf auf 27 von 219 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.