

PRESSEMITTEILUNG

Test: Ratenkredite bei Filialbanken 2022

Konditionen online tendenziell attraktiver – Guter Service im Internet – Sparda-Bank Hamburg auf Platz eins

Hamburg, 14.11.2022 – Wer als Bankkundin oder -kunde mit einem Ratenkredit finanzielle Engpässe überbrücken möchte, hat häufig die Wahl: Auch die Finanzinstitute mit Filialnetz verfügen in der Regel sowohl über ein Online- als auch ein Filialangebot. Dass sich ein Vergleich lohnt, zeigt der aktuelle Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 16 Ratenkredit-Anbieter mit Filialnetz untersucht (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Zinsvergleich lohnenswert

Zinssätze, Kreditausstattung und Online-Service: In Summe schneiden die Filialbanken noch mit einem guten Ergebnis (70,1 Punkte) ab. Fünf Finanzinstitute sichern sich das Qualitätsurteil „gut“, drei sind befriedigend und eine regionale Filialbank kommt über ein ausreichendes Resultat nicht hinaus. Bei sieben regionalen Banken konnte nur der Online-Service getestet werden, da sie keine Konditionenauskunft gaben.

Die überregionalen Filialbanken bieten in jedem untersuchten Szenario mit unterschiedlichen Laufzeiten und Kreditsummen die attraktivsten Zinsen. Der im Test höchste Zinssatz von effektiv 8,64 Prozent kommt von einem regionalen Institut. Die Online-Ratenkredite bieten dabei nicht automatisch einen attraktiveren Effektivzins. Bei vier Filialbanken sind die Zinssätze bei den Online- und den Filial-Produkten identisch. Vier Institute bieten dagegen Sparpotenzial bei einem Online-Abschluss. Bei einer Bank sind die Filial-Konditionen sogar besser als im Internet.

Filialbanken mit gutem Online-Service

Die Internetauftritte der meisten Filialbanken überzeugen mit einem hohen Informationswert. Beispielsweise bieten hier bis auf eine Ausnahme alle Institute einen Kreditrechner, eine Konditionenübersicht und ein Beispielangebot. Nachholbedarf gibt es punktuell bei der Nutzerfreundlichkeit der Websites – hier erzielt die Branche nur ein befriedigendes Ergebnis. Von 16 getesteten Filialbanken sichern sich zehn das Online-Service-Urteil „gut“, weitere fünf schneiden „befriedigend“ ab und lediglich ein Institut erzielt ein ausreichendes Online-Service-Ergebnis. Führend ist hier die Targobank vor der Postbank sowie der Commerzbank auf den Plätzen zwei und drei.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Auch treue Filialbankkundinnen und -kunden haben die Wahl zwischen den Kreditangeboten beider Vertriebswege. Bei der Suche nach attraktiven Zinssätzen können Interessierte zumindest fallweise mit dem Online-Angebot der Bank glücklicher werden.“

Die besten Unternehmen

Die Sparda-Bank Hamburg ist mit dem Qualitätsurteil „gut“ Testsieger. Das Finanzinstitut punktet mit guten Kreditkonditionen – sowohl in der Filiale als auch im Onlinevertrieb. Über alle untersuchten Szenarien bietet die Bank bonitätsunabhängige Zinsen in gleichbleibender Höhe. Die Kreditausstattung umfasst u. a. kostenfreie Jahreskontoauszüge sowie die Möglichkeit von

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
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Sondertilgungen. Auch der Online-Service erzielt dank des Internetauftritts mit hohem Informationswert ein gutes Resultat.

Den zweiten Platz nimmt als beste überregionale Bank die Targobank (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Die Kreditkonditionen überzeugen insbesondere im Onlinevertrieb. Das Institut bietet hier mit die höchste maximale Kreditsumme sowie die im Vergleich höchste Flexibilität während der Kreditlaufzeit. Der Internetauftritt ist übersichtlich sowie optisch ansprechend gestaltet und bietet gut strukturierte Inhalte. Eine Kreditanfrage kann zudem online initiiert werden.

Die Hypovereinsbank positioniert sich auf Rang drei, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Im Filialvertrieb bietet die Bank über alle Szenarien hinweg die attraktivsten Zinsen sowie ein erweitertes Widerrufsrecht von 28 Tagen. Außerdem punktet das Finanzinstitut online mit verständlichen und umfangreichen Inhalten; Produktinformationen stehen zum Download bereit.

Weitere regionale und überregionale Filialbanken im Test (alphabetisch): BBBank, Berliner Sparkasse, Berliner Volksbank, Commerzbank, Deutsche Bank, Hamburger Sparkasse, Hamburger Volksbank, Münchner Bank, Postbank, Santander, Sparda-Bank Berlin, Sparda-Bank München und Stadtsparkasse München.

Fakten zum Test

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 16 Ratenkredit-Anbieter mit Filialnetz – sieben überregionale sowie neun regionale Filialbanken. Die Qualität des Online-Service wurde anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Analyse der einzelnen Websites ermittelt. Es flossen insgesamt 176 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Im Rahmen einer Produktanalyse, erfolgte eine Bewertung der Zinssätze und der Ausstattung aktueller Filial- und Online-Angebote anhand standardisierter Profile. Die Erhebung wurde über offizielle Unternehmensanfragen durchgeführt (Datenstand: 12. August 2022).

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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.