

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Bank des Jahres 2022

#### **Seriensieger GLS Bank erneut auf Platz eins – BBank, PSD Bank München und ING bei Filial- und Direktbanken top**

**Hamburg, 24.11.2022** – Eine ausgeprägte Kundentreue sorgt nicht automatisch für eine hohe Kundenzufriedenheit. Zudem vertrauen viele Verbraucherinnen und Verbraucher inzwischen nicht mehr allein einer Bank. Das zeigt eine große Befragung mit gut 11.300 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)*).

#### **Kundenurteile von „sehr gut“ bis „ausreichend“**

Die Kundenzufriedenheit mit der Finanzbranche fällt gemischt aus. Neun der 29 ausgewerteten Banken – und damit fast ein Drittel der Unternehmen – sichern sich das Kundenurteil „sehr gut“. Jeweils acht Finanzinstitute erzielen ein gutes beziehungsweise befriedigendes Gesamtergebnis; vier weitere kommen dagegen nicht über ein ausreichendes Resultat hinaus.

Das Thema Nachhaltigkeit erweist sich nicht selten als ein Erfolgsfaktor. Die Unternehmen, die sich durch ein nachhaltiges Konzept auszeichnen, verfügen über eine ausgesprochen zufriedene Kundschaft. So erzielen fünf der acht Unternehmen der Kategorie Spezialanbieter das Qualitätsurteil „sehr gut“. Darüber hinaus schneiden drei regionale Finanzinstitute sowie eine Direktbank mit einem sehr guten Kundenurteil ab.

Der Aspekt Sicherheit, der beispielsweise die Online-Sicherheit oder das Vertrauen in die Einlagensicherung umfasst, erreicht unter den Befragten die höchsten Zufriedenheitswerte: Gut 84 Prozent der Befragten geben hierzu eine positive Bewertung ab. Auch die Bereiche Service, Produktspektrum, Transparenz und das wahrgenommene Image der Finanzinstitute erzielen im Schnitt gute Ergebnisse. Das größte Steigerungspotenzial der Banken zeigt sich bei den Konditionen mit Aspekten wie Gebühren und Zinsen: Fast 29 Prozent der Befragungsteilnehmer bewerten diese nicht positiv.

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

Über ein Drittel der Befragten bekundet, sich schon einmal über die eigene Bank geärgert zu haben. Der häufigste Grund – bei rund 24 Prozent der Betroffenen – sind Probleme im Internet bzw. beim Online Banking. Dabei ist ein gutes Online-Banking sogar der meistgenannte Aspekt für die Wahl der eigenen Bank. Auch der Service spielt in den Augen der Gefragten hier eine ausgesprochen große Rolle.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Kundenzufriedenheit mit den Finanzinstituten ergibt aufgrund starker Unterschiede aktuell kein einheitliches Bild. Erfreulich für die Branche: Die überwiegende Mehrheit der Befragten ist der eigenen Bank schon seit vielen Jahren treu. Allerdings fahren rund 44 Prozent inzwischen mehrgleisig und sind Kundin oder Kunde sowohl einer Filial- als auch einer Direktbank.“

#### **Ausgezeichnete Banken**

**Direktbanken:** Den ersten Rang belegt die ING (Qualitätsurteil: „sehr gut“), die ihre Kundinnen und Kunden besonders hinsichtlich des Services, der

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

Transparenz und des Produktspektrums überzeugt. Auch die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist sehr stark ausgeprägt. Der zweite Rang geht an die Consorsbank vor der DKB Deutsche Kreditbank 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 puncto Ärgernisse und Weiterempfehlungsbereitschaft den ersten Platz unter den überregionalen Filialbanken. Auf dem zweiten Rang folgt die Targobank; Santander belegt Platz drei.

**Regionale Filialbanken:** Die PSD Bank München (Qualitätsurteil: „sehr gut“) wiederholt den Vorjahreserfolg und sichert sich Platz eins unter den regionalen Filialbanken. Eine sehr breite Zustimmung der Kundinnen und Kunden gibt es insbesondere hinsichtlich der Konditionen, der Sicherheit sowie des Services. Auf dem zweiten Rang positioniert sich die Sparda-Bank Hessen vor der PSD Bank Nürnberg auf Platz drei, beide mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“.

**Spezialbanken:** Platz eins unter den Spezialisten wie auch im Gesamtergebnis belegt die GLS Bank (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Damit sichert sich die Genossenschaftsbank zum wiederholten Male die Auszeichnung „Bank des Jahres“. Neben außerordentlich hohen Zufriedenheitswerten in den Einzelaspekten und führenden Positionen in den Bereichen Konditionen und Produktspektrum ist auch die Kundenbereitschaft zur Weiterempfehlung am stärksten ausgeprägt. Bei den Spezialbanken geht Platz zwei an die UmweltBank vor der Triodos Bank auf Rang drei, beide ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis.

### Fakten zur Befragung

Die Online-Befragung „Bank des Jahres 2022“ erfolgte im Zeitraum von Juli bis Oktober 2022 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 11.318 Bewertungen von Kundinnen und Kunden ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen mindestens 100 Kundenmeinungen eingingen. Dies traf auf 29 von 166 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 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.