

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Bank des Jahres 2023

GLS Bank bestätigt Erfolg der Vorjahre – Finanzinstitute mit Kundenurteilen von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

Hamburg, 24.11.2023 – Während vor allem Spezialanbieter auf breiter Front positiv abschneiden, sorgen überregionale Filialbanken aktuell nur für eine durchschnittliche Kundenzufriedenheit. Schlimmer noch: Eine Bank erweist sich aus Kundensicht als Flop und schneidet „mangelhaft“ ab. Dies zeigt eine große Befragung mit gut 10.800 Kundenmeinungen, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv durchgeführt hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Kundenzufriedenheit fällt sehr gemischt aus

Lediglich fünf der 24 ausgewerteten Banken sichern sich das Kundenurteil „sehr gut“. Jeweils acht Finanzinstitute erzielen ein gutes beziehungsweise befriedigendes Gesamtergebnis; zwei weitere kommen nicht über ein ausreichendes Resultat hinaus. Die Postbank, die aufgrund von IT- und Service-Problemen seit Monaten in der öffentlichen Kritik steht, schneidet bei den Kundinnen und Kunden insgesamt „mangelhaft“ ab.

Die höchsten Zufriedenheitswerte erzielen die Banken, die sich durch ein nachhaltiges Konzept auszeichnen. Damit erweist sich das Thema Nachhaltigkeit im Hinblick auf die Kundenbeziehung als ein wichtiger Erfolgsfaktor. Gleich fünf der sechs Unternehmen der Kategorie Spezialanbieter erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“. Insgesamt am wenigsten zufrieden zeigen sich die Kundinnen und Kunden mit den überregionalen Filialbanken, die maximal befriedigende Ergebnisse erzielen.

Kundenängernisse keine Seltenheit

Die Sicherheit – mit Aspekten wie Einlagensicherung, Online-Sicherheit und Vertrauen in die Beratungsinformationen – ist der Bereich, der für die größte Zufriedenheit sorgt: Rund 86 Prozent der Bankkundinnen und -kunden wählen hierfür eine positive Antwortoption. Auch das Image bzw. der Ruf der eigenen Bank wird von gut 81 Prozent und damit der überwiegenden Mehrheit der Befragten als positiv wahrgenommen. Dagegen werden die Konditionen insgesamt kritischer gesehen: Mehr als jeder vierte Befragungsteilnehmer wählt hier keine positive Antwortoption. Zudem berichtet fast jeder Dritte (33,1 Prozent) über ein erlebtes Frusterlebnis mit der eigenen Bank.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Auch der Service spielt für die Kundinnen und Kunden eine ausgesprochen große Rolle – und zwar in beide Richtungen: Während einerseits ein guter Service der am häufigsten genannte Grund für die Wahl der Bank ist, sorgen andererseits schlechte Erreichbarkeiten und kurze Öffnungszeiten vergleichsweise oft für Kundenängernisse.“

Ausgezeichnete Banken

Direktbanken: Den ersten Rang belegt die ING (Qualitätsurteil: „gut“), die ihre Kundinnen und Kunden besonders in den Bereichen Service, Sicherheit und Image der Bank überzeugt. Das Produktspektrum sticht ebenfalls positiv

**DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG**
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer, Dimitri Geibel

Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende
Gesellschafterin:**
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

hervor und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist sehr stark ausgeprägt. Der zweite Rang geht an die Consorsbank vor der 1822direkt auf Platz drei, beide mit einem guten Gesamtergebnis.

Überregionale Filialbanken: Die BBBank sichert sich den ersten Rang und bestätigt damit ihren Erfolg der letzten Jahre. Das Unternehmen belegt in nahezu allen abgefragten Bewertungsbereichen wie auch in puncto Ärgernisse und Weiterempfehlungsbereitschaft den ersten Platz unter den überregionalen Filialbanken. Auf dem zweiten Rang folgt die Targobank; die Hypovereinsbank belegt Platz drei.

Regionale Filialbanken: Die PSD Bank Nord (Qualitätsurteil: „gut“) sichert sich Platz eins unter den regionalen Filialbanken. Eine sehr breite Zustimmung der Kundinnen und Kunden gibt es insbesondere in puncto Service und Sicherheit; auch das Image der Bank wird sehr positiv wahrgenommen und Ärgernisse treten vergleichsweise selten auf. Auf dem zweiten Rang positioniert sich die Sparda-Bank Hessen vor der Sparda-Bank Baden-Württemberg auf Platz drei, beide ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“.

Spezialbanken: Die GLS Bank platziert sich mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ sowohl unter den Spezialanbietern als auch insgesamt auf dem ersten Rang. 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 Transparenz ist hier zudem die Bereitschaft zur Weiterempfehlung am stärksten ausgeprägt. Bei den Spezialbanken geht Platz zwei an die UmweltBank vor der EthikBank auf Rang drei, beide ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis.

Fakten zur Befragung

Die Online-Befragung „Bank des Jahres 2023“ erfolgte im Zeitraum von Juli bis Oktober 2023 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 10.832 Bewertungen von Kundinnen und Kunden ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen mindestens 100 Kundenmeinungen abgegeben wurden. Dies traf auf 24 von 137 bewerteten Finanzinstituten zu.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
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.