

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Bank des Jahres 2024

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

Urteile von „sehr gut“ bis „ausreichend“ – GLS Bank zum wiederholten Male top und damit Bank des Jahres

Hamburg, 29.11.2024 – Während insbesondere Banken mit einem speziellen Fokus in der Kundengunst oben stehen, stellen überregionale Filialbanken ihre Kundinnen und Kunden im Durchschnitt deutlich weniger zufrieden. Immerhin: Mit „mangelhaft“ schneidet in diesem Jahr keine Bank ab. Dies zeigt die große Kundenbefragung mit über 8.500 Stimmen, die das Deutsche Institut für Service-Qualität gemeinsam mit dem Nachrichtensender ntv durchgeführt hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Nachhaltigkeit als ein Erfolgsfaktor

Lediglich zwei der 26 Banken mit den meisten Kundenstimmen sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“. Elf Finanzinstitute erzielen ein gutes, zwölf ein befriedigendes Gesamtergebnis. Nur die Postbank kommt nicht über ein ausreichendes Resultat hinaus. Mit durchschnittlich 71,4 Punkten erhält die Branche die Note „gut“. Im Vergleich zum Vorjahr (75,6 Punkte) ist die durchschnittliche Kundenzufriedenheit allerdings gesunken.

Die Spezialanbieter, insbesondere jene mit einem nachhaltigen Konzept, erzielen die höchsten Zufriedenheitswerte. Zwei der sechs Unternehmen dieser Kategorie erhalten das Qualitätsurteil „sehr gut“, die weiteren vier sind „gut“. Am wenigsten zufrieden sind die Kundinnen und Kunden der überregionalen Filialbanken (im Schnitt nur „befriedigend“).

Konditionen überzeugen nicht immer

Die Sicherheit, einschließlich Aspekten wie Einlagensicherung, Online-Sicherheit und Vertrauen in die Beratungsinformationen, trägt am meisten zur Zufriedenheit der Bankkundinnen und -kunden bei: Etwa 82 Prozent der Befragten geben in diesem Bereich eine positive Bewertung ab. Auch das Image bzw. der Ruf ihrer Bank wird von rund 78 Prozent der Teilnehmer positiv beurteilt. Im Vergleich dazu fallen die Bewertungen der Konditionen insgesamt kritischer aus: Rund ein Drittel der Befragten wählt hier keine positive Antwortoption.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, erklärt: „Für Kundinnen und Kunden ist auch der Service ein wichtiger Faktor und zudem der häufigste Grund, sich für eine Bank zu entscheiden. Probleme im Internet beziehungsweise beim Online-Banking sorgen dagegen relativ oft für ein Ärgernis.“

Ausgezeichnete Banken

Direktbanken: Den ersten Platz belegt die ING (Qualitätsurteil: „gut“), die ihre Kundinnen und Kunden besonders in den Bereichen Sicherheit, Service und Konditionen überzeugt. Das Produktspektrum sticht ebenfalls positiv hervor und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist sehr stark ausgeprägt und in den Einzelbereichen Hausbank und Kreditkarte schneidet die ING sogar mit „sehr gut“ ab. Der zweite Rang geht an die 1822direkt vor der Norisbank auf Platz drei, beide ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis.

Geschäftsführung:

Bianca Möller

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

Überregionale Filialbanken: Die BBBank sichert sich mit dem Qualitätsurteil „gut“ den ersten Rang und bestätigt damit ihren Erfolg der letzten Jahre. Gut 81 Prozent der Befragten zeigen sich beispielsweise vom Image bzw. Ruf der Bank angetan. Zur Top-Platzierung trägt auch die hohe Bereitschaft der Kundinnen und Kunden zur Weiterempfehlung bei. Auf den Rängen zwei und drei folgen die Targobank vor der Hypovereinsbank, beide mit einem befriedigenden Ergebnis.

Regionale Filialbanken: Die PSD Bank Nord (Qualitätsurteil: „gut“) belegt Platz eins unter den regionalen Filialbanken. Das Unternehmen landet in fast allen Bereichen auf einem Top-3-Rang. Besonders der Aspekt Sicherheit sticht mit 77 Prozent zufriedener Kundinnen und Kunden hervor. Auch die Weiterempfehlungsbereitschaft ist stark ausgeprägt. Auf dem zweiten Rang positioniert sich die Sparda-Bank Hamburg vor der Sparda-Bank Baden-Württemberg auf Platz drei, beide ebenfalls „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 erneut die Auszeichnung „Bank des Jahres“. Das Institut schneidet in fast allen Bereichen branchenweit am besten ab. Die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kundinnen und -Kunden fällt hier am höchsten aus; top ist die Bank zudem in den Produktbereichen Girokonto, Kreditkarte, Sparanlagen und Baufinanzierung. Bei den Spezialbanken geht Platz zwei an die EthikBank („sehr gut“) vor der UmweltBank („gut“) auf Rang drei.

Fakten zur Befragung

Die Online-Befragung „Bank des Jahres 2024“ erfolgte im Zeitraum von Juni bis Oktober 2024 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 8.522 Bewertungen von Kundinnen und Kunden ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen mindestens 100 Stimmen abgegeben wurden. Dies traf auf 26 von 145 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
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.