



Autor/-in: von THORSTEN JACOBS
Seite: 66 bis 70
Rubrik: money service

Jahrgang: 2024
Nummer: 14
Auflage: 57.057 (gedruckt) ¹ 90.491 (verkauft) ¹
 91.364 (verbreitet) ¹
Reichweite: 0,562 (in Mio.) ²

Mediengattung: Zeitschrift/Magazin

¹ IVW 4/2023

² AGMA ma 2024 Pressemedien I

STUDIE

29 Banken im großen Fairness-Test

Wie zufrieden sind Kundinnen und Kunden mit ihrer Bank? FOCUS MONEY hat in einer Studie Direkt- und Filialbanken auf ihre Fairness hin untersucht

Während der letzten Jahre haben die Banken in Deutschland eine Fülle an Herausforderungen meistern müssen. Und auch aktuell beeinflussen die vielfältigen geopolitischen Krisen und wirtschaftlichen Unsicherheiten die Situation auf den Finanzmärkten. Darauf reagieren auch Verbraucherinnen und Verbraucher mit Vorsicht. Die Kauflaune ist gedrückt. Trotz bescheidener Zinsen wird verstärkt gespart, größere Kaufvorhaben werden zurückgestellt. Das Geld, so der vorherrschende Tenor bei vielen Manschen, soll im Moment besser mal zusammengehalten werden.

Das Geld liegt also auf der Bank. Doch liegt es dort auch gut? Welche Banken bieten ihren Kundinnen und Kunden attraktive Angebote? Welche Häuser stehen ihnen besonders fair und kompetent zur Seite? FOCUS MONEY ist diesen Fragen in Zusammenarbeit mit dem Analyse- und Beratungshaus Service-Value in einer aktuellen Studie nachgegangen. Dafür wurden über 3000 Kundenurteile zu 29 großen Geldinstituten eingeholt. Gegenstand der Befragung waren sowohl Filial- als auch Direktbanken – von alteingesessenen Finanzinstituten bis hin zu Banken mit einer vergleichsweise jungen Unternehmensgeschichte.

Vorsprung ausgebaut. Das breite Angebot im Bankensektor kommt Kundinnen und Kunden entgegen – und verursacht unter den Anbietern einen hohen Wettbewerbsdruck. Dabei zeigt die Studie, dass sich die Spanne zwischen der bestbewerteten Bank und der mit den ungünstigsten Urteilen leicht erweitert hat. Spitzenreiter sind sowohl bei den Filial- als auch bei den Direktbanken weitgehend die gleichen Geldinstitute,

die auch im letzten Jahr schon überzeugt haben. Sie konnten ihren Vorsprung zur weniger gut bewerteten Konkurrenz vergrößern.

Auch die emotionale Bindung der Kundinnen und Kunden zu ihrer Bank ist häufig – wengleich nicht immer – bei den in der Studie ausgezeichneten Banken höher als bei den nicht ausgezeichneten Mitbewerbern. Das gilt insbesondere für die Filialbanken. Bei den Direktbanken hingegen scheint die emotionale Bindung teilweise auch von bestimmten positiven Werten, welche eine Bank vertritt, beeinflusst zu sein: Besonders hohe Bindungswerte erzielt die thüringische EthikBank, die sich einer sozialökologischen Anlagepolitik verschrieben hat. Das Thema Nachhaltigkeit, so scheint es, hat auch im Finanzsektor durchaus Potenzial zur Kundengewinnung. Außerdem fällt auf, dass eine hohe emotionale Bindung nicht unbedingt gleichzusetzen ist mit einer hohen Weiterempfehlungsbereitschaft: Obwohl sich 86 Prozent der Kunden bei ihrer Bank gut aufgehoben fühlen, würden nur etwa sechs bis sieben von zehn Befragten das Institut auch weiterempfehlen. Auch die Treue und Loyalität zur eigenen Bank sind im Schnitt weniger stark ausgeprägt.

Die fairsten Banken. Eine hohe Zufriedenheit – und damit auch eine treue Kundschaft – kann indes auf verschiedenen Wegen erlangt werden. Neben harten Faktoren wie dem Preis-Leistungs-Verhältnis und konkreten Produkt- und Leistungsangeboten spielen auch weiche Kriterien eine Rolle, wie eine kompetente Beratung oder ein schneller und unkomplizierter Service. Welche Banken in diesen Bereichen aus Kunden-

sicht als besonders fair gelten, zeigen die Ergebnisse auf dieser und den folgenden Seiten.

AUSWERTUNG 2024

Auf dem Prüfstand

Insgesamt wurden zwölf Filial- und 17 Direktbanken von ihren Kundinnen und Kunden kritisch beleuchtet und bewertet. Das Ergebnis: Vier Filial- sowie sechs Direktbanken haben sich das Urteil „Sehr Gut“ verdient. Unter den Besten tummeln sowohl Vorjahressieger als auch Neuaufsteiger. Zu Letzteren gehören die Commerzbank, die neu zur Spitzengruppe der Filialbanken hinzugestoßen ist, sowie die Volkswagen Bank als Direktbank mit Bestnote. Innerhalb der Bewertungsklassen wurden die Geldinstitute alphabetisch angeordnet.

Die Methodik – so wurden die Rankings ermittelt

Zum wiederholten Mal hat das Kölner Analyse- und Beratungshaus Service-Value für FOCUS MONEY untersucht, wie fair 29 große Filial- und Direktbanken aus Sicht ihrer Kunden abschneiden. Dazu haben die Marktforscher in einer repräsentativen Online-Studie 2526 Kundinnen und Kunden befragt. Diese durften bis zu drei Banken bewerten, bei denen sie in den vergangenen zwölf Monaten Kunde waren. Insgesamt gaben sie über 3000 Urteile ab. Die Urteile wurden auf Basis von 16 Service- und Leistungsmerkmalen und mithilfe einer vierstufigen Antwortskala getroffen. Die Durchschnittswerte kön-

nen als Leistungsprofile für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt werden (siehe Grafik unten am Beispiel der Commerzbank für Filialbanken). Werte links vom Gesamtmarkt dokumentieren ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil. Die Studie zeigt außerdem die Stärken und Schwächen der einzelnen Filial- und Direktbanken in verschiedenen Leistungsdisziplinen auf. Hierzu legte das Analyseteam vier Kategorien fest: Faires Banking-Angebot, Faires Preis-Leistungs-Verhältnis, Faire Kundenberatung und Fairer Kundenservice. Aus den abgegebenen Urteilen wurden für alle Merkmale normierte Indexwerte zwischen null und hundert berechnet. Diese bilden zu gleichen Teilen das Ergebnis der einzelnen Banken in den jeweiligen Kategorien. Das Urteil „Fairste Bank“ resultiert schließlich aus den vier gleich gewichteten Teilergebnissen. Die Auszeichnung „Gut“ bekamen alle Banken, die in ihrer Kategorie eine überdurchschnittliche Bewertung erzielten. Für Werte über dem Durchschnitt der mit „Gut“ beurteilten Banken vergaben die Experten das Urteil „Sehr Gut“. Die einzelnen Parameter beeinflussen außerdem die Bindung des Kunden zu seinem Anbieter unterschiedlich stark. Wie intensiv die „Kundenbindungstreiber“ wirken, hat die Studie anhand einer sogenannten Relevanzanalyse ermittelt.

Sicheres Gefühl

Online-Banking ist Normalität: 86 Prozent der befragten Filialbank-Kundinnen und -Kunden haben keine oder kaum Bedenken, was die Sicherheit ihrer Finanztransaktionen im Internet angeht.

Sicherheit im Datenschutz und Zahlungsverkehr „Meine Bank bietet hohe Sicherheit beim Online-Banking in Bezug auf Datenschutz und Zahlungsverkehr.“ In Prozent der Befragten

Passende Produkte für alle Bedürfnisse

Hier sind sich die Befragten einig: Das

Banking-Angebot ist gut. Von allen vier abgefragten Kategorien wurde diese sowohl bei Filial- als auch bei Direktbanken am besten bewertet. Dabei kommt vor allem die Produktauswahl gut an. Besonders überzeugen können hier aus Kundensicht apoBank, BBBank und HypoVereinsbank bzw. EthikBank, Openbank und die in diesem Jahr neu in die Studie aufgenommene CRON-BANK. Die hessische Geschäftsbank hat sich auf Verbundgruppen und Systemzentralen sowie deren Handels- und Franchisepartner spezialisiert. Etwas Nachholbedarf gibt es bei den Direktbanken hinsichtlich der Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen. Dennoch gute Werte erzielen comdirect, ING und DKB Deutsche Kreditbank. Die Filialbanken wiederum könnten aus Kundensicht etwas mehr Transparenz bei ihren Produkten und Leistungen an den Tag legen. Für die Kundenbindung ist das jedoch nicht entscheidend. Spitzenreiter sind hier HypoVereinsbank, Sparda-Banken und Commerzbank.

Zinsen, Kosten, Gebühren

Von ihrer Bank wünschen sich die meisten Kundinnen und Kunden, dass ihr Geld dort nicht nur sicher verwahrt, sondern im Idealfall auch vermehrt wird – angesichts der Inflation und des nach wie vor niedrigen Zinssatzes für Spareinlagen derzeit ein schwieriges Unterfangen. Das zeigt auch die geringe Zufriedenheit der Befragten mit der Höhe der Guthabenverzinsung. Am besten schneiden hier bei den Filialbanken die apoBank und bei den Direktbanken die Openbank ab. Die Kosten und Gebühren jedoch empfinden insbesondere die Kunden von Direktbanken als weitgehend angemessen. Speziell ING, norisbank und DKB Deutsche Kreditbank überzeugen. Die Filialbanken punkten mit Kosten- und Gebührentransparenz, allen voran die Targobank.

Top-Beratungsqualität

In der Beratung haben die Filialbanken

die Nase vorn. Kundinnen und Kunden wissen unter anderem die Qualität – eine von vier Unterkategorien – zu schätzen und fühlen sich insbesondere bei apoBank, BBBank und HypoVereinsbank gut aufgehoben. Insgesamt ist jedoch auch bei den Direktbanken die Beratungsqualität das stärkste Item. Angeführt wird dieses Ranking hier von EthikBank, Openbank und CRON-BANK.

Trotz des Lobes in diesem Testfeld sollten die Banken stets die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden im Blick halten. Darauf könnten sie nämlich zum Teil noch stärker eingehen. Vorbildlich sind hier HypoVereinsbank, Targobank und die Volks- u./o. Raiffeisenbanken sowie Volkswagen Bank, comdirect und norisbank.

Service ist Trumpf

Wer auf Dauer zufriedene Kunden haben möchte, braucht einen guten Service. Entsprechend wurden auch die Items, die für die Kundenbindung von besonders hoher Relevanz sind, in dieser Dimension abgebildet. Für die Filialbanken ist es besonders wichtig, auf einen angemessenen Informationsumfang zu achten. Die besten Bewertungen erzielten hier Targobank, HypoVereinsbank und die Sparda-Banken. Von Direktbanken ist besonders die schnelle und lösungsorientierte Reaktion bei Anliegen gefragt. Erfüllt wird diese Nachfrage jedoch nur bedingt. Spitzenreiter sind hier comdirect, DKB Deutsche Kreditbank und norisbank.

Guter Draht zur Bank

Knapp ein Drittel der Befragten Kunden findet es leicht, einen Ansprechpartner bei der Bank zu erreichen („trifft voll und ganz zu“). Für weitere 44 Prozent trifft das „eher zu“. Rund 24 Prozent sind dagegen weniger zufrieden.

Leichter Mitarbeiterkontakt „Bei meiner Bank ist es leicht, einen Mitarbeiter zu kontaktieren.“ In Prozent der Befragten



BREITE UNTERSUCHUNG: In dieser Studie wurden über 3000 Kundenurteile erfasst und ausgewertet

Filialbanken

Urteil

Bank

Sehr Gut

Commerzbank

Sehr Gut

HypoVereinsbank

Sehr Gut

Sparda-Banken

Sehr Gut

Targobank

Gut

BBBank

Gut

Santander

Gut

Volks- u./o. Raiffeisenbanken

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Direktbanken

Urteil

Bank

Sehr Gut

comdirect

Sehr Gut

Consorsbank

Sehr Gut

DKB Deutsche Kreditbank

Sehr Gut

ING

Sehr Gut

norisbank

Sehr Gut

Volkswagen Bank

Gut

1822Direkt

Gut

Hanseatic Bank

Gut

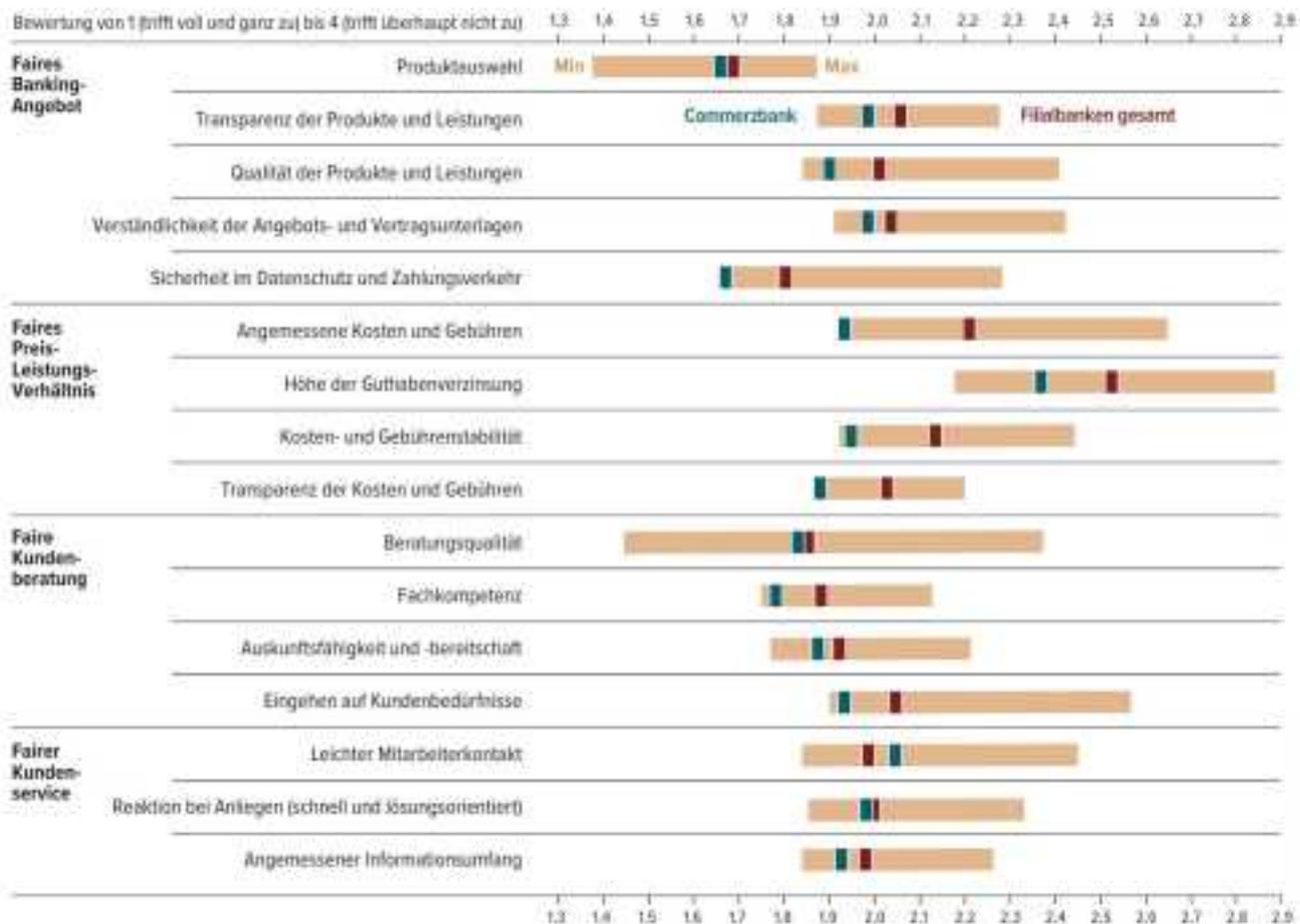
N26

Gut

Openbank

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

16 Merkmale – ein Fairness-Profil



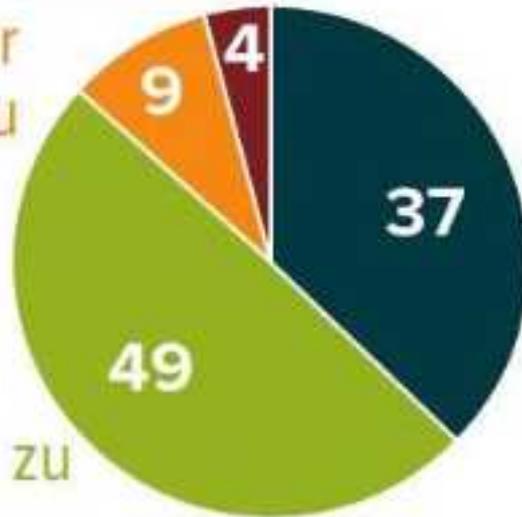


SCHWERE ZEITEN FÜR SPARER: Wer trotz Inflation und niedriger Zinsen sparen möchte, braucht dazu die richtigen Anlageprodukte

trifft überhaupt nicht zu

trifft eher
nicht zu

trifft eher zu



trifft voll und
ganz zu

Quelle: ServiceValue

FOCUS MONEY

**FAIRSTES
BANKING-
ANGEBOT**

Banking-Angebot

Urteil Filialbank

Sehr Gut Commerzbank

Sehr Gut HypoVereinsbank

Sehr Gut Sparda-Banken

Sehr Gut Targobank

Gut Deutsche Bank

Gut Santander

Gut Sparkassen

Gut Volks- u./o. Raiffeisenbanken

Urteil Direktbank

Sehr Gut comdirect

Sehr Gut Consorsbank

Sehr Gut DKB Deutsche Kreditbank

Sehr Gut ING

Sehr Gut norisbank

Gut 1822Direkt

Gut Hanseatic Bank

Gut N26

Gut Volkswagen Bank

FOCUS **MONEY**

**FAIRSTES
PREIS-LEISTUNGS-
VERHÄLTNIS**

Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil Filialbank

Sehr Gut BBBank

Sehr Gut Commerzbank

Sehr Gut Santander

Sehr Gut Targobank

Gut apoBank

Gut HypoVereinsbank

Gut PSD Banken

Gut Sparda-Banken

Urteil Direktbank

Sehr Gut comdirect

Sehr Gut Consorsbank

Sehr Gut DKB Deutsche Kreditbank

Sehr Gut ING

Sehr Gut norisbank

Gut 1822Direkt

Gut Hanseatic Bank

Gut N26

Gut Openbank

Gut Volkswagen Bank

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

FOCUS

MONEY

FAIRSTE KUNDEN- BERATUNG



RENDITE IN SICHT: cleverer investieren durch kompetente Beratung

FOCUS

MONEY

FAIRSTER

**KUNDEN-
SERVICE**

Kundenberatung

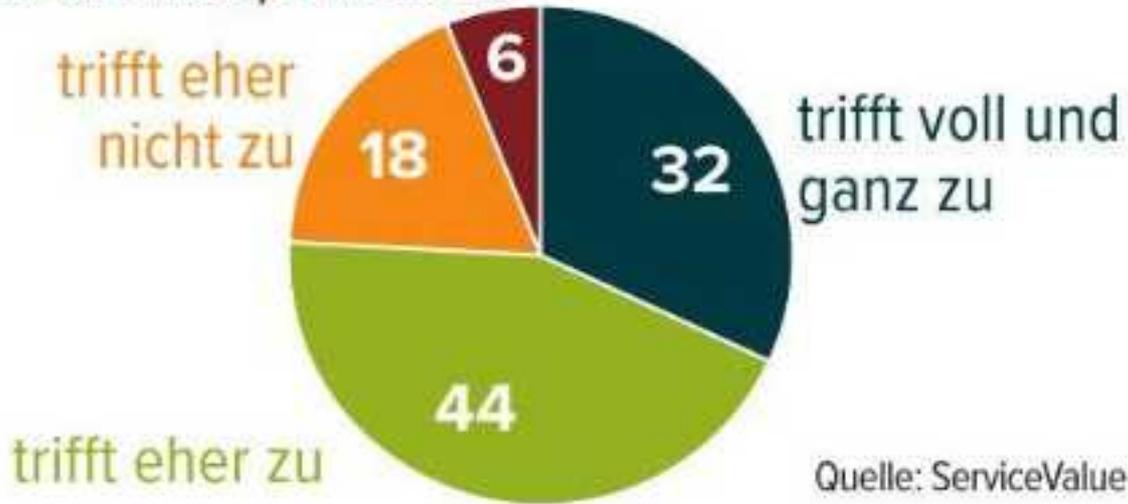
Urteil Filialbank

| | |
|----------|-------------------------------|
| Sehr Gut | Commerzbank |
| Sehr Gut | HypoVereinsbank |
| Sehr Gut | Sparda-Banken |
| Sehr Gut | Sparkassen |
| Sehr Gut | Targobank |
| Sehr Gut | Volks- u./o. Raiffeisenbanken |
| Gut | BBBank |
| Gut | Deutsche Bank |
| Gut | Santander |

Urteil Direktbank

| | |
|----------|-------------------------|
| Sehr Gut | comdirect |
| Sehr Gut | Consorsbank |
| Sehr Gut | DKB Deutsche Kreditbank |
| Sehr Gut | ING |
| Sehr Gut | norisbank |
| Gut | Volkswagen Bank |
| Gut | 1822Direkt |
| Gut | EthikBank |
| Gut | Hanseatic Bank |
| Gut | Openbank |

trifft überhaupt nicht zu



Quelle: ServiceValue

Kundenservice

| Urteil | Filialbank |
|----------|-------------------------------|
| Sehr Gut | HypoVereinsbank |
| Sehr Gut | Sparda-Banken |
| Sehr Gut | Sparkassen |
| Sehr Gut | Targobank |
| Sehr Gut | Volks- u./o. Raiffeisenbanken |
| Gut | BBBank |
| Gut | Commerzbank |
| Gut | Santander |

| Urteil | Direktbank |
|----------|-------------------------|
| Sehr Gut | comdirect |
| Sehr Gut | DKB Deutsche Kreditbank |
| Sehr Gut | Hanseatic Bank |
| Sehr Gut | norisbank |
| Sehr Gut | Volkswagen Bank |
| Gut | Consorsbank |
| Gut | ING |
| Gut | N26 |

alphabetische Sortierung. Quelle: ServiceValue

Wörter: 1314