



ServiceAtlas Baufinanzierer 2019

Wettbewerbsanalyse zur
Kundenorientierung

Mit Detail-Auswertungen für 27 Baufinanzierer

Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Mai / Juni 2019
Stichprobe	1.586 Kunden mit 2.006 Urteilen zu 27 Baufinanzierern (Banken / Vermittler) (Bewertung von bis zu zwei Baufinanzierern, bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten eine Baufinanzierung abgeschlossen haben)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p><u>Detailergebnisse für 15 Baufinanzierer - Banken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 1822direkt • comdirect • Commerzbank • Deutsche Bank • DKB Deutsche Kreditbank • HypoVereinsbank • ING • Postbank • PSD Banken • Santander Bank • Sparda-Banken • Sparkassen • TARGOBANK • Volks- u./o. Raiffeisenbanken • Volkswagen Bank <p><u>Detailergebnisse für 12 Baufinanzierer – Vermittler</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ACCEDO • Baufi24 • Baugeld Spezialisten • creditweb • Dr. Klein • DTW Immobilienfinanzierung • Enderlein Baufinanzierungen • Immo-Finanzcheck.de • interhyp • MKIB • PlanetHome Finanzierung • Wüstenrot Baufinanzierung
Gesamtumfang	309 Seiten Chart– Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Leistungsangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Auswahl an Finanzierungsangeboten • Flexibilität der Finanzierungsangebote • Passgenauigkeit der Finanzierungsformen • Transparenz der Produkte und Leistungen • Transparenz von Rückzahlungsmodalitäten
Kundeninformation	<ul style="list-style-type: none"> • Informationsgehalt des Internetauftritts • Orientierung / Übersichtlichkeit auf den Internetseiten • Informationsumfang der Angebots- und Vertragsunterlagen • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Verbindlichkeit von getätigten Aussagen • Übersichtlichkeit des Tilgungsplanes
Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktionszeit bei Anfragen • Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter • Reaktion bei Problemen • Unterstützung bei der Einholung von Unterlagen • Verfügbarkeit und Umfang eines Online-Baufinanzierungsrechner

Studiendesign (II)

<p>Kundenberatung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fachkompetenz der Berater • Vollständigkeit der Finanzierungsberatung • Umfang der Analyse zur individuellen Finanzsituation • Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft bei Fragen • Erläuterung von Vor- und Nachteilen verschiedener Finanzierungsformen • Erläuterung der Gesamtkosten der Finanzierung • Beratungsumfang zu öffentlichen Fördermöglichkeiten • Aufklärung über Risiken der Finanzierung • Aufklärung über Restschuld am Ende der Vertragslaufzeit • Aufklärung über Zinsrisiken bei der Anschlussfinanzierung
<p>Preis-Leistungs-Verhältnis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotene Zinskonditionen • Transparenz der Kosten • Flexibilität bei Sondertilgungsmöglichkeiten • Kostengünstige Anpassung der Tilgungshöhe

Leistungskategorien und Bewertungskriterien

Kundenorientierung		
<p>Leistungsangebot</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auswahl an Finanzierungsangeboten • Flexibilität der Finanzierungsangebote • Passgenauigkeit der Finanzierungsformen • Transparenz der Produkte und Leistungen • Transparenz von Rückzahlungsmodalitäten 	<p>Kundeninformation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationsgehalt des Internetauftritts • Orientierung / Übersichtlichkeit auf den Internetseiten • Informationsumfang der Angebots- und Vertragsunterlagen • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Verbindlichkeit von getätigten Aussagen • Übersichtlichkeit des Tilgungsplanes 	<p>Kundenservice</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktionszeit bei Anfragen • Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter • Reaktion bei Problemen • Unterstützung bei der Einholung von Unterlagen • Verfügbarkeit und Umfang eines Online-Baufinanzierungsrechner
<p>Kundenberatung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fachkompetenz der Berater • Vollständigkeit der Finanzierungsberatung • Umfang der Analyse zur individuellen Finanzsituation • Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft bei Fragen • Erläuterung von Vor- und Nachteilen verschiedener Finanzierungsformen • Erläuterung der Gesamtkosten der Finanzierung • Beratungsumfang zu öffentlichen Fördermöglichkeiten • Aufklärung über Risiken der Finanzierung • Aufklärung über Restschuld am Ende der Vertragslaufzeit • Aufklärung über Zinsrisiken bei der Anschlussfinanzierung 	<p>Preis-Leistungs-Verhältnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Angebotene Zinskonditionen • Transparenz der Kosten • Flexibilität bei Sondertilgungsmöglichkeiten • Kostengünstige Anpassung der Tilgungshöhe 	

Auszeichnung Baufinanzierer – Banken (I)

GESAMT	
sehr gut	ING
sehr gut	Commerzbank
sehr gut	PSD Banken
sehr gut	DKB Deutsche Kreditbank
gut	comdirect
gut	Sparda-Banken
gut	Sparkassen
	Santander Bank
	Volkswagen Bank
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	I822direkt
	Targobank
	Deutsche Bank
	Postbank
	HypoVereinsbank

Leistungsangebot	
sehr gut	ING
sehr gut	DKB Deutsche Kreditbank
sehr gut	Commerzbank
sehr gut	PSD Banken
gut	Volkswagen Bank
gut	Sparda-Banken
gut	comdirect
	Sparkassen
	I822direkt
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	Santander Bank
	HypoVereinsbank
	Deutsche Bank
	Postbank
	Targobank

Kundeninformation	
sehr gut	ING
sehr gut	Commerzbank
gut	DKB Deutsche Kreditbank
gut	comdirect
gut	PSD Banken
gut	Santander Bank
gut	I822direkt
	Sparda-Banken
	Volkswagen Bank
	Sparkassen
	Targobank
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	Deutsche Bank
	Postbank
	HypoVereinsbank

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung Baufinanzierer – Banken (II)

Kundenservice	
sehr gut	ING
sehr gut	Commerzbank
sehr gut	PSD Banken
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
gut	Sparkassen
gut	Sparda-Banken
gut	DKB Deutsche Kreditbank
	Santander Bank
	comdirect
	Targobank
	Deutsche Bank
	1822direkt
	HypoVereinsbank
	Postbank
	Volkswagen Bank

Kundenberatung	
sehr gut	Commerzbank
sehr gut	ING
sehr gut	comdirect
gut	PSD Banken
gut	Sparkassen
gut	DKB Deutsche Kreditbank
	Volkswagen Bank
	Targobank
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	Santander Bank
	Sparda-Banken
	1822direkt
	Deutsche Bank
	Postbank
	HypoVereinsbank

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	DKB Deutsche Kreditbank
sehr gut	ING
sehr gut	PSD Banken
sehr gut	Commerzbank
gut	Sparda-Banken
gut	comdirect
gut	Sparkassen
	Volkswagen Bank
	Santander Bank
	Targobank
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	1822direkt
	Postbank
	Deutsche Bank
	HypoVereinsbank

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Auszeichnung Baufinanzierer – Vermittler

GESAMT	
sehr gut	ACCEDO
sehr gut	Interhyp
sehr gut	MKIB
sehr gut	Immo-Finanzcheck.de
gut	Baugeld Spezialisten
gut	PlanetHome Finanzierung
gut	Baufi24
	Wüstenrot Baufinanzierung
	Dr. Klein
	Enderlein Baufinanzierungen
	creditweb
	DTW Immobilienfinanzierung

Leistungsangebot	
sehr gut	MKIB
sehr gut	Baugeld Spezialisten
sehr gut	ACCEDO
gut	Interhyp
gut	Immo-Finanzcheck.de
	PlanetHome Finanzierung
	Dr. Klein
	creditweb
	DTW Immobilienfinanzierung
	Wüstenrot Baufinanzierung
	Baufi24
	Enderlein Baufinanzierungen

Kundeninformation	
sehr gut	ACCEDO
sehr gut	MKIB
sehr gut	Immo-Finanzcheck.de
gut	Baufi24
gut	Interhyp
gut	Baugeld Spezialisten
gut	PlanetHome Finanzierung
	Dr. Klein
	Wüstenrot Baufinanzierung
	Enderlein Baufinanzierungen
	DTW Immobilienfinanzierung
	creditweb

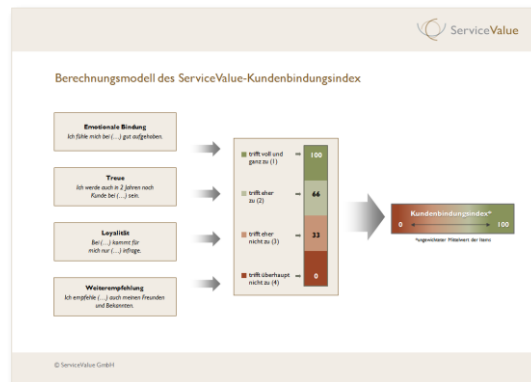
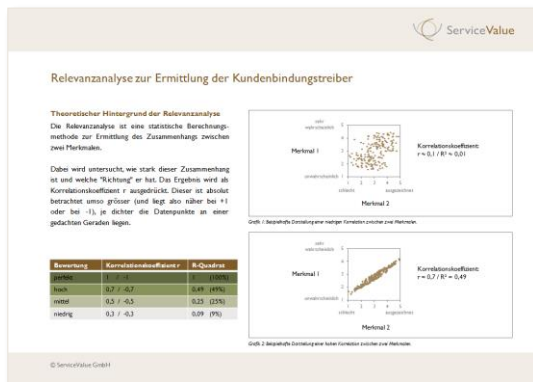
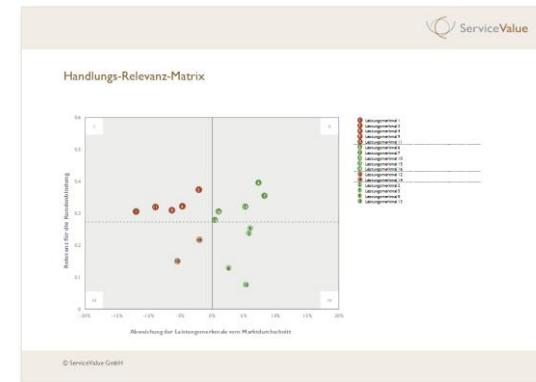
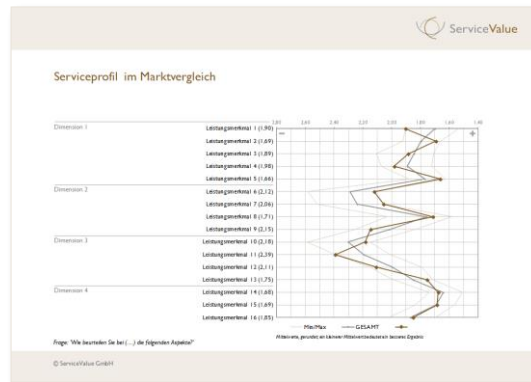
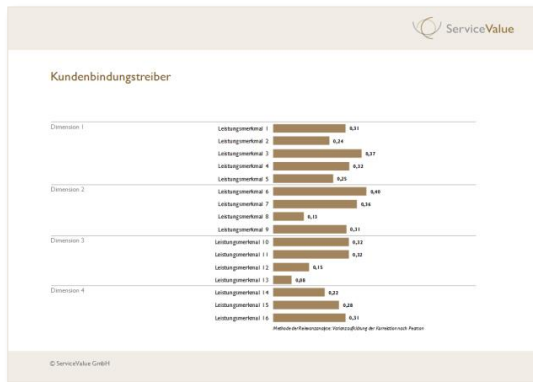
Kundenservice	
sehr gut	Baufi24
sehr gut	Interhyp
sehr gut	Wüstenrot Baufinanzierung
sehr gut	PlanetHome Finanzierung
gut	MKIB
gut	ACCEDO
gut	Immo-Finanzcheck.de
gut	Dr. Klein
	Enderlein Baufinanzierungen
	Baugeld Spezialisten
	DTW Immobilienfinanzierung
	creditweb

Kundenberatung	
sehr gut	Interhyp
sehr gut	ACCEDO
sehr gut	Immo-Finanzcheck.de
sehr gut	PlanetHome Finanzierung
gut	Wüstenrot Baufinanzierung
gut	Baufi24
	MKIB
	Dr. Klein
	Baugeld Spezialisten
	DTW Immobilienfinanzierung
	Enderlein Baufinanzierungen
	creditweb

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Interhyp
sehr gut	Baugeld Spezialisten
sehr gut	Immo-Finanzcheck.de
gut	ACCEDO
gut	MKIB
	Wüstenrot Baufinanzierung
	Baufi24
	PlanetHome Finanzierung
	Dr. Klein
	creditweb
	Enderlein Baufinanzierungen
	DTW Immobilienfinanzierung

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien, die am Anfang dieses Kapitels dargestellt sind. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

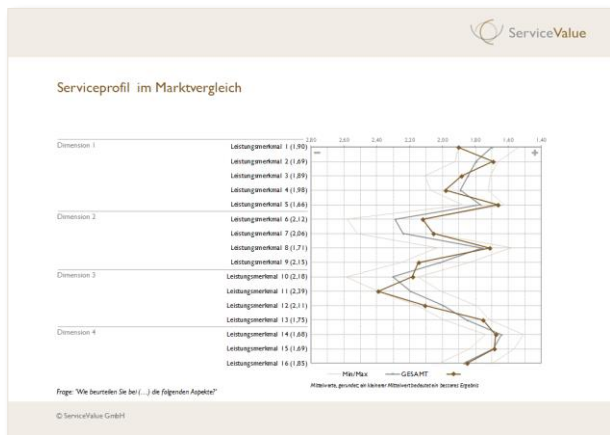
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
- Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?

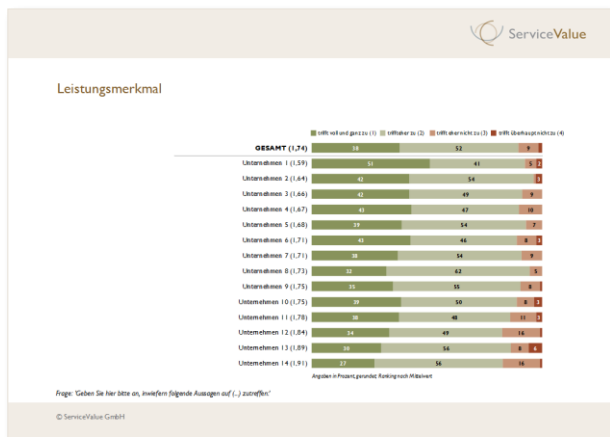
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Gütesiegel für Marketingzwecke**
(Basis für die auf dem Siegel aufzuführenden Kriterien ist der Studienflyer – ServiceAtlas Baufinanzierer 2019.
Die Bezugsberechtigung und Lizenzgebühr werden individuell geprüft und das Gütesiegel entsprechend angefertigt.)
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- ServiceAtlas Baufinanzierer 2019** - Wettbewerbsanalyse zur Kundenorientierung (312 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.500,- € netto
- Vorteilsangebot** ServiceAtlas Baufinanzierer 2019 (312 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort
zum Preis von 6.400,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 341
50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild © Gina Sanders – Adobe Stock

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de