



Kundenurteil: Fairness von Autofinanzierern 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 28 Autofinanzierer



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Januar 2020
Stichprobe	1.792 Kunden mit 2.156 Urteilen zu 28 Autofinanzierern (Bewertung von bis zu zwei Autofinanzierern, bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 28 Anbieter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alfa Romeo Bank • Audi Financial Services • BMW Bank • Citroen Bank • Commerzbank • Fiat Bank • Ford Bank • Honda Bank • Hyundai Capital Bank Europe • ING • Mercedes-Benz Bank • MKG Bank • Nissan Bank • norisbank • Opel Bank • Peugeot Bank • Postbank • Renault Bank • Santander Consumer Bank • Seat Financial Services • Skoda Financial Services • Sparda-Banken • Sparkassen • SWK Bank • TARGOBANK • Toyota Kreditbank • Volks- u./o. Raiffeisenbanken • Volkswagen Financial Services
Gesamtumfang	288 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign (I)

Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenorientierung • Ruf und Image
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Weiterempfehlung
Faire Konditionen	<ul style="list-style-type: none"> • Günstige Konditionen • Attraktivität der Zinsen • Sondertilgungsmöglichkeiten • Preis-Leistungs-Verhältnis
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft • Fachkompetenz • Aufklärung über Rahmenbedingungen vor Abschluss
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Schnelle Bearbeitung des Finanzierungsantrages • Schnelle Finanzierungszusage • Hilfestellung bei Problemen (schnell und zuverlässig) • Erreichbarkeit von Mitarbeitern

Studiendesign (II)

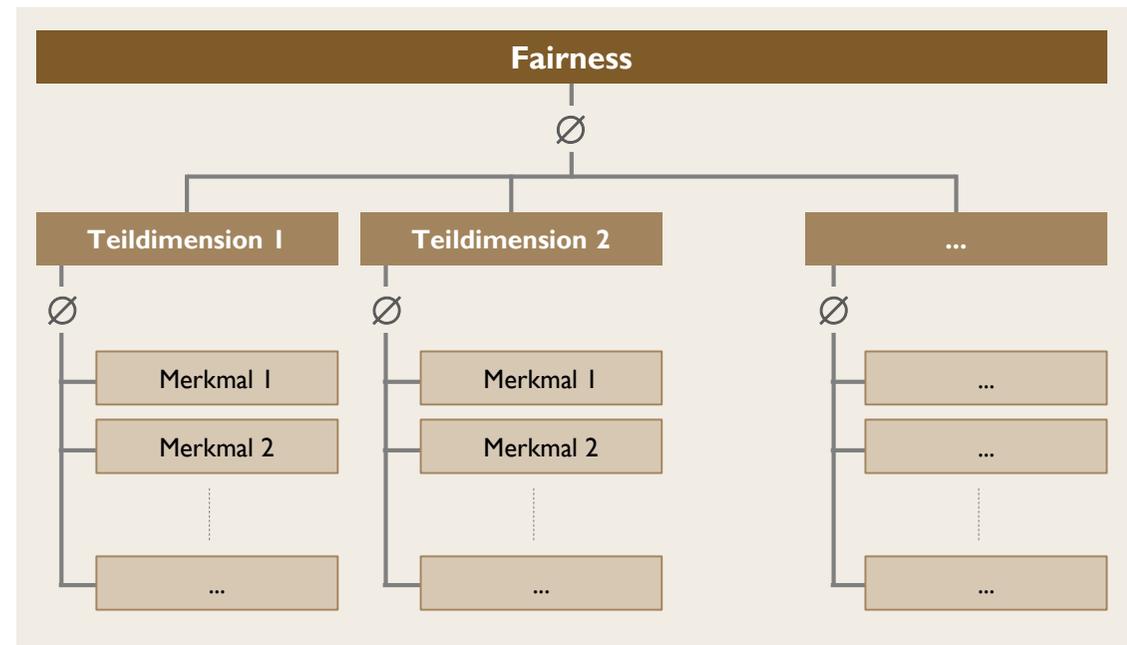
Faire Produktleistung	<ul style="list-style-type: none">• Transparenz der Produkte und Leistungen• Individuelle Finanzierungsangebote• Flexibilität bei Festlegung der Laufzeit• Flexibilität bei Festlegung der Anzahlungshöhe• Alternativen zur Ablösung der Schlussrate• Attraktive Komplettpakete
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none">• Verbindlichkeit von Aussagen• Angemessener Informationsumfang• Informationsangebot auf der Website• Verständlichkeit der Vertragsunterlagen

Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



Teildimensionen der Fairness von Autofinanzierern

Fairness

Faire Konditionen

- Günstige Konditionen
- Attraktivität der Zinsen
- Sondertilgungsmöglichkeiten
- Preis-Leistungs-Verhältnis

Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft
- Fachkompetenz
- Aufklärung über Rahmenbedingungen vor Abschluss

Fairer Kundenservice

- Schnelle Bearbeitung des Finanzierungsantrages
- Schnelle Finanzierungszusage
- Hilfestellung bei Problemen (schnell und zuverlässig)
- Erreichbarkeit von Mitarbeitern

Faire Produktleistung

- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Individuelle Finanzierungsangebote
- Flexibilität bei Festlegung der Laufzeit
- Flexibilität bei Festlegung der Anzahlungshöhe
- Alternativen zur Ablösung der Schlussrate
- Attraktive Komplettpakete

Faire Kundenkommunikation

- Verbindlichkeit von Aussagen
- Angemessener Informationsumfang
- Informationsangebot auf der Website
- Verständlichkeit der Vertragsunterlagen

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Autofinanzierer (I)

FAIRNESS		Faire Konditionen		Faire Kundenberatung	
sehr gut	Audi Financial Services	sehr gut	Ford Bank	sehr gut	Audi Financial Services
sehr gut	BMW Bank	sehr gut	ING	sehr gut	ING
sehr gut	Ford Bank	sehr gut	Nissan Bank	sehr gut	MKG Bank
sehr gut	ING	sehr gut	norisbank	sehr gut	Nissan Bank
sehr gut	Nissan Bank	sehr gut	Peugeot Bank	sehr gut	norisbank
sehr gut	norisbank	sehr gut	Renault Bank	sehr gut	Renault Bank
sehr gut	Renault Bank	sehr gut	Skoda Financial Services	sehr gut	Skoda Financial Services
sehr gut	Skoda Financial Services	gut	Audi Financial Services	sehr gut	Volkswagen Financial Services
sehr gut	Volkswagen Financial Services	gut	BMW Bank	gut	BMW Bank
gut	Citroen Bank	gut	Citroen Bank	gut	Citroen Bank
gut	MKG Bank	gut	MKG Bank	gut	Ford Bank
gut	Opel Bank	gut	Opel Bank	gut	Mercedes-Benz Bank
gut	Peugeot Bank	gut	Seat Financial Services	gut	Opel Bank
gut	Seat Financial Services	gut	Sparda-Banken	gut	Peugeot Bank
gut	Sparda-Banken	gut	SWK Bank	gut	Seat Financial Services
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken	gut	Volkswagen Financial Services	gut	Sparda-Banken
	Alfa Romeo Bank		Alfa Romeo Bank	gut	Sparkassen
	Commerzbank		Commerzbank	gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	Fiat Bank		Fiat Bank		Alfa Romeo Bank
	Honda Bank		Honda Bank		Commerzbank
	Hyundai Capital Bank Europe		Hyundai Capital Bank Europe		Fiat Bank
	Mercedes-Benz Bank		Mercedes-Benz Bank		Honda Bank
	Postbank		Postbank		Hyundai Capital Bank Europe
	Santander Consumer Bank		Santander Consumer Bank		Postbank
	Sparkassen		Sparkassen		Santander Consumer Bank
	SWK Bank		TARGOBANK		SWK Bank
	TARGOBANK		Toyota Kreditbank		TARGOBANK
	Toyota Kreditbank		Volks- u./o. Raiffeisenbanken		Toyota Kreditbank

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Autofinanzierer (II)

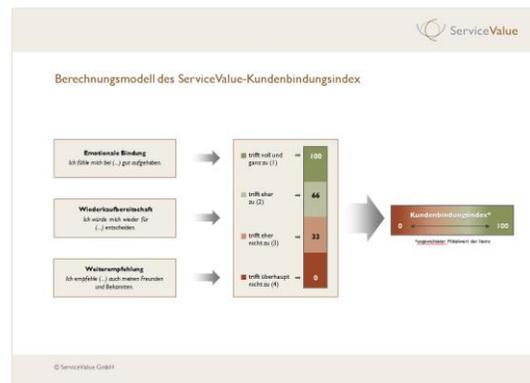
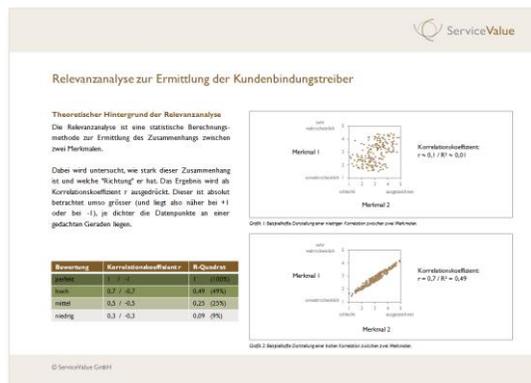
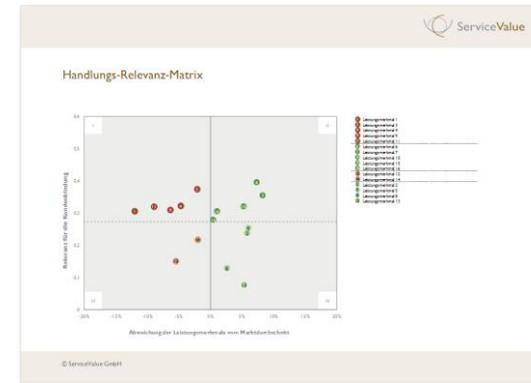
Fairer Kundenservice	
sehr gut	Audi Financial Services
sehr gut	BMW Bank
sehr gut	Ford Bank
sehr gut	ING
sehr gut	Nissan Bank
sehr gut	Renault Bank
sehr gut	Skoda Financial Services
sehr gut	Sparda-Banken
sehr gut	Volkswagen Financial Services
gut	MKG Bank
gut	norisbank
gut	Opel Bank
gut	Peugeot Bank
gut	Santander Consumer Bank
gut	Seat Financial Services
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	Alfa Romeo Bank
	Citroen Bank
	Commerzbank
	Fiat Bank
	Honda Bank
	Hyundai Capital Bank Europe
	Mercedes-Benz Bank
	Postbank
	Sparkassen
	SWK Bank
	TARGOBANK
	Toyota Kreditbank

Faire Produktleistung	
sehr gut	Audi Financial Services
sehr gut	BMW Bank
sehr gut	ING
sehr gut	Nissan Bank
sehr gut	norisbank
sehr gut	Peugeot Bank
sehr gut	Renault Bank
sehr gut	Seat Financial Services
sehr gut	Volkswagen Financial Services
gut	Citroen Bank
gut	Ford Bank
gut	Mercedes-Benz Bank
gut	Opel Bank
gut	Skoda Financial Services
	Alfa Romeo Bank
	Commerzbank
	Fiat Bank
	Honda Bank
	Hyundai Capital Bank Europe
	MKG Bank
	Postbank
	Santander Consumer Bank
	Sparda-Banken
	Sparkassen
	SWK Bank
	TARGOBANK
	Toyota Kreditbank
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	BMW Bank
sehr gut	MKG Bank
sehr gut	Nissan Bank
sehr gut	norisbank
sehr gut	Peugeot Bank
sehr gut	Renault Bank
sehr gut	Volkswagen Financial Services
gut	Audi Financial Services
gut	Citroen Bank
gut	Ford Bank
gut	ING
gut	Seat Financial Services
gut	Skoda Financial Services
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	Alfa Romeo Bank
	Commerzbank
	Fiat Bank
	Honda Bank
	Hyundai Capital Bank Europe
	Mercedes-Benz Bank
	Opel Bank
	Postbank
	Santander Consumer Bank
	Sparda-Banken
	Sparkassen
	SWK Bank
	TARGOBANK
	Toyota Kreditbank

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

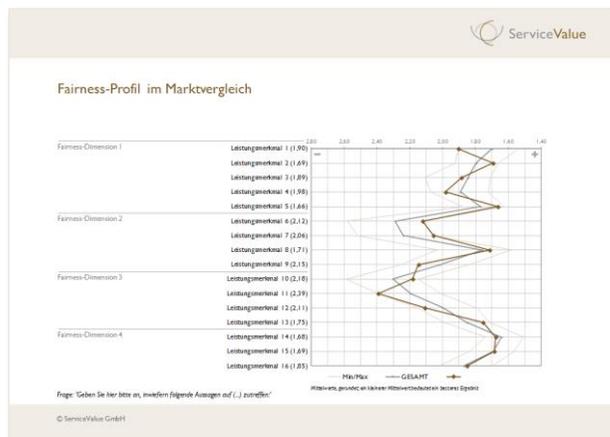
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

⇒ Fairnessprofil 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, Wiederkaufbereitschaft und Weiterempfehlung

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

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Autofinanzierern 2020“ (Einzelexemplar, 288 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Autofinanzierern 2020“ (Einzelexemplar, 288 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.800,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie 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

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: © dobrinya / M. Schuppich – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de