



# Kundenzufriedenheit: CFD-Broker 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 23 CFD-Broker in Deutschland



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	März / April 2020
<b>Stichprobe</b>	1.455 Befragte, die in den letzten 12 Monaten Kunde eines CFD-Brokers waren
<b>Anbieter</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 23 CFD-Broker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ACTIVTRADES</li> <li>• Admiral Markets</li> <li>• AGORA direct</li> <li>• AVATRADE</li> <li>• Ayondo</li> <li>• CMC Markets</li> <li>• Comdirect</li> <li>• Consorsbank</li> <li>• Flatex</li> <li>• FXCM</li> <li>• FXFlat</li> <li>• GKFX</li> <li>• IG Markets</li> <li>• LYNX</li> <li>• MARKETSX</li> <li>• NAGA</li> <li>• Onvista Bank</li> <li>• Plus500</li> <li>• S-Broker</li> <li>• Smart Markets</li> <li>• ViTrade</li> <li>• WH Selfinvest</li> <li>• XTB</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	112 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

<b>Produkt- und Leistungsangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umfassende Angebotsauswahl</li> <li>• Angemessene Handelszeiten</li> <li>• Intelligente Ordertypen</li> </ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Günstige Kosten und Gebühren</li> <li>• Transparente Kosten und Konditionen</li> <li>• Attraktive Rabatte und Vergünstigungen</li> <li>• Faire Kurse</li> </ul>
<b>Sicherheit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sichere Kundengelder</li> <li>• Stabile Trading-Plattformen</li> </ul>
<b>Service / Beratung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnelle und lösungsorientierte Reaktion</li> <li>• Angenehmer Service</li> <li>• Leichter Kontakt</li> <li>• Gute Beratungs- und Informationsqualität</li> <li>• Leistungsstarke Charting- und Handelswerkzeuge</li> <li>• Leichtverständliche Lerninhalte</li> <li>• Interaktive Trainingsmöglichkeiten</li> </ul>
<b>Technik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuverlässige Handelsplattform</li> <li>• Intuitive Bedienung der Handelsplattform</li> <li>• Innovative Handelsmöglichkeiten</li> <li>• Unkomplizierter mobiler Handel</li> </ul>
<b>Image und Bindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruf und Image</li> <li>• Emotionale Bindung</li> </ul>

## Teildimensionen der Kundenzufriedenheit der CFD-Broker

### Kundenzufriedenheit

#### Produkt- und Leistungsangebot

- Umfassende Angebotsauswahl
- Angemessene Handelszeiten
- Intelligente Ordertypen

#### Preis-Leistungs-Verhältnis

- Günstige Kosten und Gebühren
- Transparente Kosten und Konditionen
- Attraktive Rabatte und Vergünstigungen
- Faire Kurse

#### Sicherheit

- Sichere Kundengelder
- Stabile Trading-Plattformen

#### Service / Beratung

- Schnelle und lösungsorientierte Reaktion
- Angenehmer Service
- Leichter Kontakt
- Gute Beratungs- und Informationsqualität
- Leistungsstarke Charting- und Handelswerkzeuge
- Leichtverständliche Lerninhalte
- Interaktive Trainingsmöglichkeiten

#### Technik

- Zuverlässige Handelsplattform
- Intuitive Bedienung der Handelsplattform
- Innovative Handelsmöglichkeiten
- Unkomplizierter mobiler Handel

## FOCUS-MONEY: Kundenzufriedenheit der CFD-Broker (I)

GESAMT	
sehr gut	Admiral Markets
sehr gut	CMC Markets
sehr gut	Comdirect
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	IG Markets
sehr gut	Onvista Bank
sehr gut	S-Broker
gut	ACTIVTRADES
gut	AGORA direct
gut	Flatex
gut	FXCM
gut	LYNX
gut	MARKETSX
gut	ViTrade
	AVATRADE
	Ayondo
	FXFlat
	GKFX
	NAGA
	Plus500
	Smart Markets
	WH Selfinvest
	XTB

Produkt- und Leistungsangebot	
sehr gut	Admiral Markets
sehr gut	CMC Markets
sehr gut	Comdirect
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	IG Markets
sehr gut	Onvista Bank
gut	ACTIVTRADES
gut	AGORA direct
gut	Flatex
gut	FXCM
gut	LYNX
gut	S-Broker
gut	ViTrade
	AVATRADE
	Ayondo
	FXFlat
	GKFX
	MARKETSX
	NAGA
	Plus500
	Smart Markets
	WH Selfinvest
	XTB

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Admiral Markets
sehr gut	AGORA direct
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	IG Markets
sehr gut	Onvista Bank
gut	ACTIVTRADES
gut	CMC Markets
gut	Comdirect
gut	FXCM
gut	LYNX
gut	MARKETSX
gut	ViTrade
	AVATRADE
	Ayondo
	Flatex
	FXFlat
	GKFX
	NAGA
	Plus500
	S-Broker
	Smart Markets
	WH Selfinvest
	XTB

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

## FOCUS-MONEY: Kundenzufriedenheit der CFD-Broker (II)

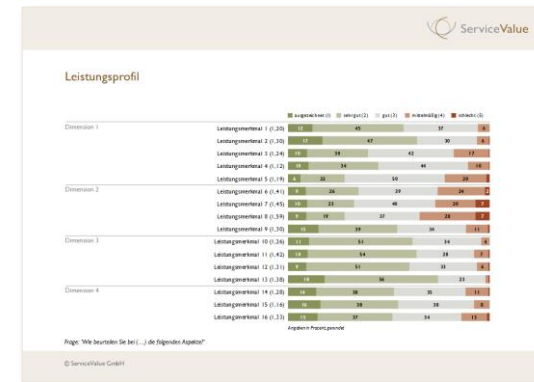
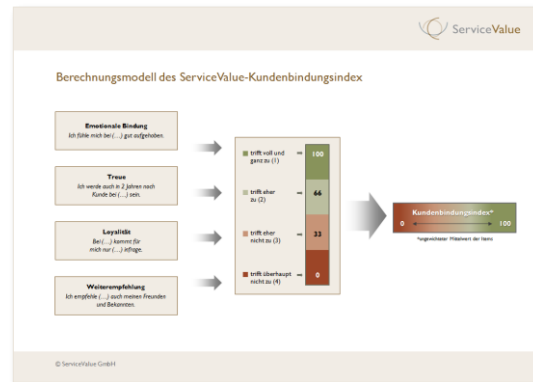
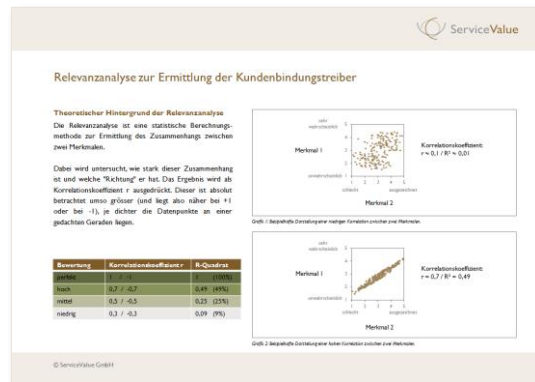
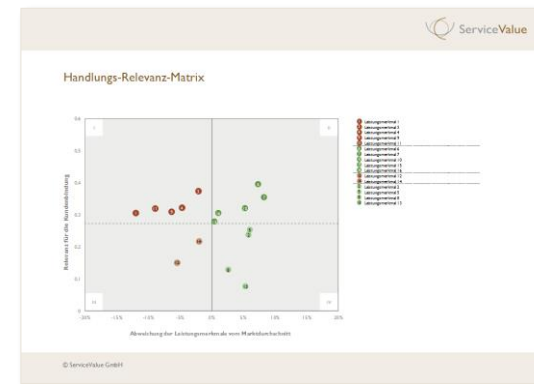
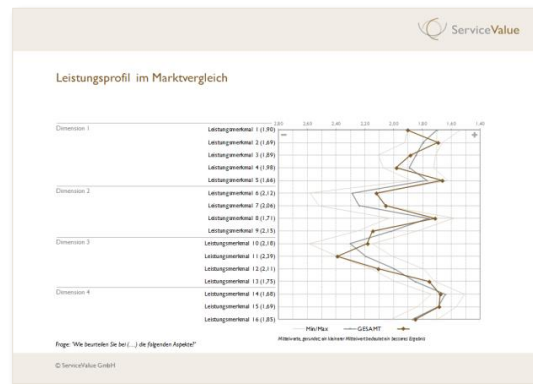
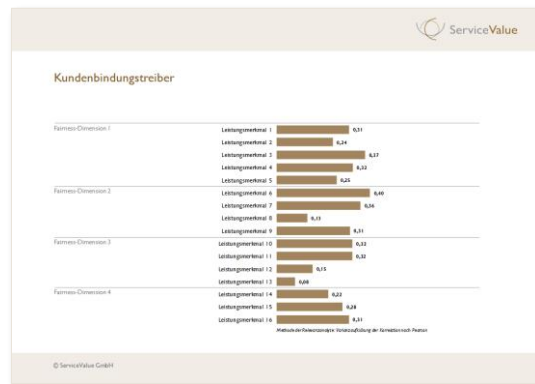
Sicherheit	
sehr gut	ACTIVTRADES
sehr gut	Admiral Markets
sehr gut	Comdirect
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	IG Markets
sehr gut	Onvista Bank
sehr gut	S-Broker
gut	AGORA direct
gut	CMC Markets
gut	Flatex
gut	FXCM
gut	LYNX
gut	MARKETSX
	AVATRADE
	Ayondo
	FXFlat
	GKFX
	NAGA
	Plus500
	Smart Markets
	ViTrade
	WH Selfinvest
	XTB

Service / Beratung	
sehr gut	Admiral Markets
sehr gut	CMC Markets
sehr gut	Comdirect
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	IG Markets
sehr gut	Onvista Bank
gut	ACTIVTRADES
gut	FXCM
gut	LYNX
gut	MARKETSX
gut	NAGA
gut	S-Broker
gut	ViTrade
	AGORA direct
	AVATRADE
	Ayondo
	Flatex
	FXFlat
	GKFX
	Plus500
	Smart Markets
	WH Selfinvest
	XTB

Technik	
sehr gut	Comdirect
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	IG Markets
sehr gut	Onvista Bank
sehr gut	S-Broker
gut	ACTIVTRADES
gut	Admiral Markets
gut	AGORA direct
gut	CMC Markets
gut	Flatex
gut	FXCM
gut	MARKETSX
gut	ViTrade
	AVATRADE
	Ayondo
	FXFlat
	GKFX
	LYNX
	NAGA
	Plus500
	Smart Markets
	WH Selfinvest
	XTB

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

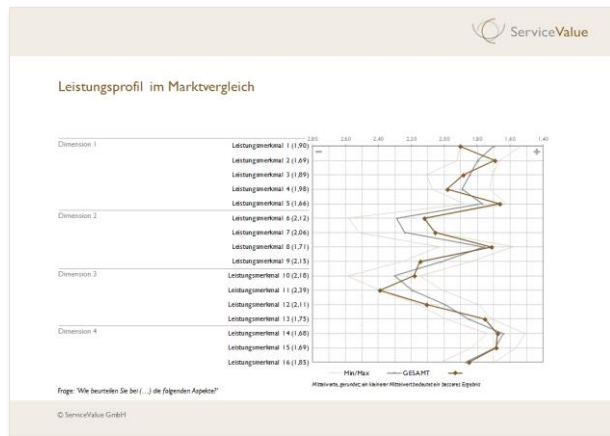
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

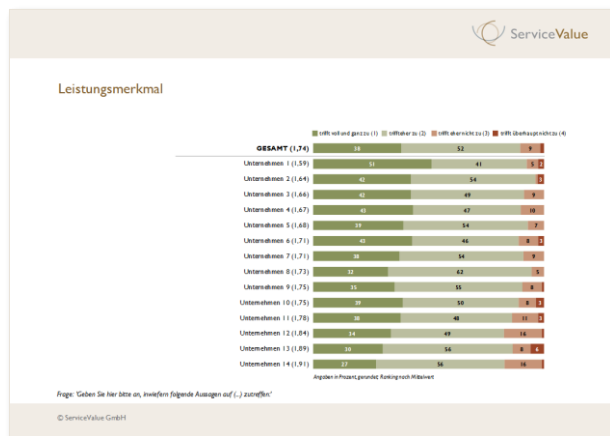
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten



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

⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?

⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



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

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenzufriedenheit: CFD-Broker 2020“ (Einzelexemplar, 112 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.500,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Kundenzufriedenheit: CFD-Broker 2020“ (Einzelexemplar, 112 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 6.400,- € 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 / 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](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto: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 / JensHN – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)