



Kundenurteil: Fairness von Baufinanzierern 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 15 Banken und 18 Vermittler



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH	
Erhebungsmethode	Online-Befragung	
Erhebungszeitraum	August / September 2020	
Stichprobe	2.279 Kunden mit 2.638 Urteilen zu 33 Baufinanzierern (Bewertung von bis zu zwei Baufinanzierern, bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten Kunden waren)	
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 15 <u>Banken</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1822direkt • comdirect • Commerzbank • Deutsche Bank • DKB Deutsche Kreditbank • HypoVereinsbank • ING • Postbank • PSD Bank • Santander Bank • Sparda-Bank • Sparkasse • Targobank • Volks- u./o. Raiffeisenbank • Volkswagen Bank <p>Detailergebnisse für 18 <u>Vermittler</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACCEDO • BauFi Direkt • BauFi24 • baufia • BAUFINANZIERUNG XPERT • Baugeld Spezialisten • Creditfair • creditweb • Dr. Klein • DTW Immobilienfinanzierung • Enderlein Baufinanzierungen • Hüttig & Rompf • immo-finanzcheck.de • Interhyp • MKIB • PlanetHome Finanzierung • Schwäbisch Hall Baufinanzierung • Wüstenrot Baufinanzierung 	
Gesamtumfang	341 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 • Loyalität • Weiterempfehlung
Faires Produktangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Produktauswahl • Transparenz der Produkte und Leistungen • Zuverlässigkeit der Produkte • Flexibilität der Produkte • Passgenaue Finanzierungsformen • Flexible Gestaltung von Zinsbindungsfrist und Tilgungshöhe
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Informationsgehalt der Internetseite • Online-Baufinanzierungsrechner • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktionszeit bei Kundenanfragen • Reaktion bei Problemen (Zeit und Qualität)
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellung eines übersichtlichen Tilgungsplanes • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Verbindlichkeit von Aussagen • Angemessener Informationsumfang

Studiendesign (II)

<p>Faire Kundenberatung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ausreichend Zeit für Finanzierungsberatung • Umfassende Analyse der Finanzsituation • Fachkompetenz • Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft • Erläuterung von Vor- und Nachteilen der Finanzierungsformen • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Nachvollziehbare Erläuterungen • Umfassende Beratung zum Thema Fördermöglichkeiten • Aufklärung über Risiken der Finanzierung • Aufklärung über Restschuld am Ende der Vertragslaufzeit • Aufklärung über Zinsrisiken bei der Anschlussfinanzierung
<p>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niedrige Zinsen • Flexible Sondertilgungsmöglichkeiten • Kostengünstige Anpassung der Tilgungshöhe

Teildimensionen der Fairness von Baufinanzierern

Fairness

Faires Produktangebot

- Produktauswahl
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Zuverlässigkeit der Produkte
- Flexibilität der Produkte
- Passgenaue Finanzierungsformen
- Flexible Gestaltung von Zinsbindungsfrist und Tilgungshöhe

Fairer Kundenservice

- Informationsgehalt der Internetseite
- Online-Baufinanzierungsrechner
- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktionszeit bei Kundenanfragen
- Reaktion bei Problemen (Zeit und Qualität)

Faire Kundenberatung

- Ausreichend Zeit für Finanzierungsberatung
- Umfassende Analyse der Finanzsituation
- Fachkompetenz
- Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft
- Erläuterung von Vor- und Nachteilen der Finanzierungsformen
- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Nachvollziehbare Erläuterungen
- Umfassende Beratung zum Thema Fördermöglichkeiten
- Aufklärung über Risiken der Finanzierung
- Aufklärung über Restschuld am Ende der Vertragslaufzeit
- Aufklärung über Zinsrisiken bei der Anschlussfinanzierung

Faire Kundenkommunikation

- Erstellung eines übersichtlichen Tilgungsplanes
- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Angemessener Informationsumfang

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Niedrige Zinsen
- Flexible Sondertilgungsmöglichkeiten
- Kostengünstige Anpassung der Tilgungshöhe

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Baufinanzierer – Banken (I)

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

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Baufinanzierer – Banken (II)

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

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

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Baufinanzierer – Vermittler (I)

FAIRNESS	
sehr gut	ACCEDO
sehr gut	Baufi24
sehr gut	Interhyp
sehr gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
sehr gut	Wüstenrot Baufinanzierung
gut	BauFi Direkt
gut	baufia
gut	BAUFINANZIERUNG XPERT
gut	Creditfair
gut	Hüttig & Rompf
	Baugeld Spezialisten
	creditweb
	Dr. Klein
	DTW Immobilienfinanzierung
	Enderlein Baufinanzierungen
	immo-finanzcheck.de
	MKIB
	PlanetHome Finanzierung

Faires Produktangebot	
sehr gut	ACCEDO
sehr gut	Baufi24
sehr gut	Interhyp
sehr gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
sehr gut	Wüstenrot Baufinanzierung
gut	BauFi Direkt
gut	baufia
gut	BAUFINANZIERUNG XPERT
gut	Creditfair
gut	Hüttig & Rompf
	Baugeld Spezialisten
	creditweb
	Dr. Klein
	DTW Immobilienfinanzierung
	Enderlein Baufinanzierungen
	immo-finanzcheck.de
	MKIB
	PlanetHome Finanzierung

Fairer Kundenservice	
sehr gut	BauFi Direkt
sehr gut	Baufi24
sehr gut	Hüttig & Rompf
sehr gut	Interhyp
sehr gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
sehr gut	Wüstenrot Baufinanzierung
gut	ACCEDO
gut	BAUFINANZIERUNG XPERT
gut	immo-finanzcheck.de
	baufia
	Baugeld Spezialisten
	Creditfair
	creditweb
	Dr. Klein
	DTW Immobilienfinanzierung
	Enderlein Baufinanzierungen
	MKIB
	PlanetHome Finanzierung

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

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Faire Baufinanzierer – Vermittler (II)

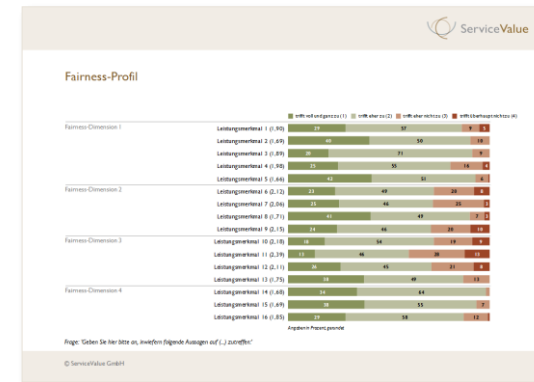
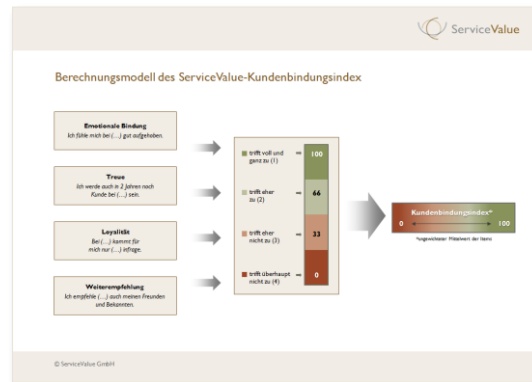
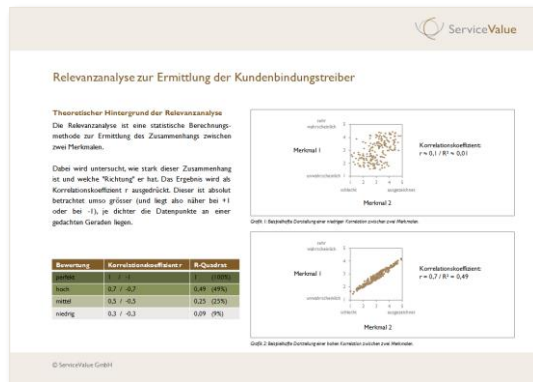
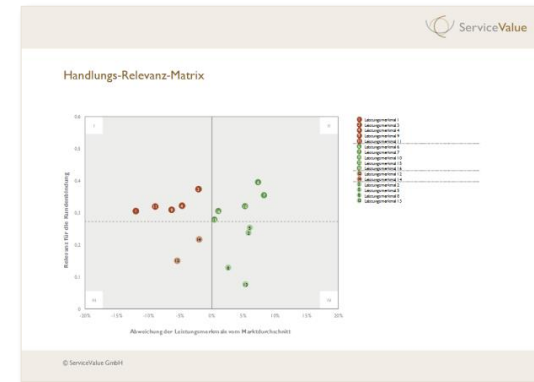
Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	ACCEDO
sehr gut	Baufi24
sehr gut	Interhyp
sehr gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
sehr gut	Wüstenrot Baufinanzierung
gut	BauFi Direkt
gut	BAUFINANZIERUNG XPERT
gut	Creditfair
gut	Hüttig & Rompf
gut	immo-finanzcheck.de
	baufia
	Baugeld Spezialisten
	creditweb
	Dr. Klein
	DTW Immobilienfinanzierung
	Enderlein Baufinanzierungen
	MKIB
	PlanetHome Finanzierung

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Baufi24
sehr gut	Interhyp
sehr gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
sehr gut	Wüstenrot Baufinanzierung
gut	ACCEDO
gut	BauFi Direkt
gut	baufia
gut	BAUFINANZIERUNG XPERT
gut	Creditfair
gut	Hüttig & Rompf
gut	immo-finanzcheck.de
	Baugeld Spezialisten
	creditweb
	Dr. Klein
	DTW Immobilienfinanzierung
	Enderlein Baufinanzierungen
	MKIB
	PlanetHome Finanzierung

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ACCEDO
sehr gut	BauFi Direkt
sehr gut	Baufi24
sehr gut	baufia
sehr gut	Interhyp
sehr gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
gut	BAUFINANZIERUNG XPERT
gut	Hüttig & Rompf
gut	Wüstenrot Baufinanzierung
	Baugeld Spezialisten
	Creditfair
	creditweb
	Dr. Klein
	DTW Immobilienfinanzierung
	Enderlein Baufinanzierungen
	immo-finanzcheck.de
	MKIB
	PlanetHome Finanzierung

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

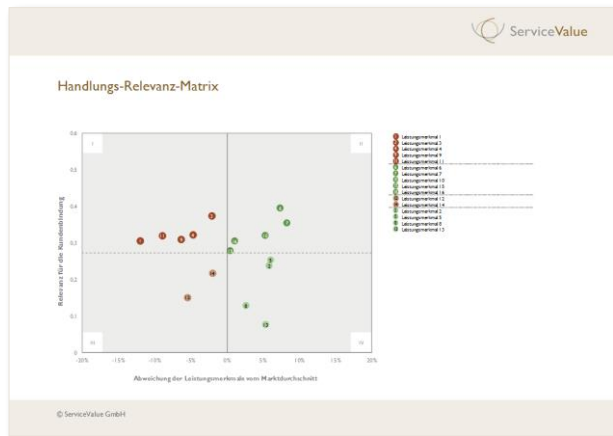
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

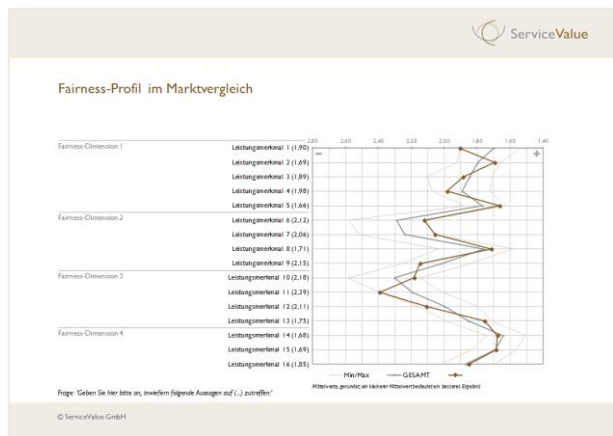
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

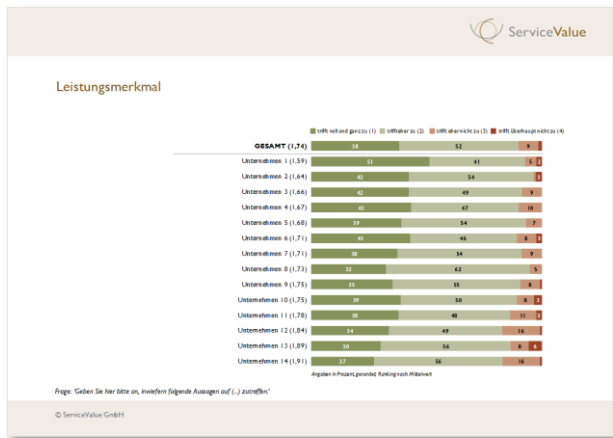
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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, 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

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Baufinanzierern 2020“ (Einzelexemplar, 341 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 „Kundenurteil: Fairness von Baufinanzierern 2020“ (Einzelexemplar, 341 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. 34 I

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 / Franz Pfluegl – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de