



Kundenurteil: Fairness von Baufinanzierern 2022

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 15 Banken und 20 Vermittler



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH	
Erhebungsmethode	Online-Befragung	
Erhebungszeitraum	September / Oktober 2022	
Stichprobe	2.595 Kunden mit 2.821 Urteilen zu 35 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 • BBBank • comdirect • Commerzbank • Deutsche Bank • DKB Deutsche Kreditbank • HypoVereinsbank • ING • Postbank • PSD Banken • Santander Bank • Sparda-Banken • Sparkassen • Targobank • Volks- u./o. Raiffeisenbanken <p>Detailergebnisse für 20 <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 • KVB-Finanz • MKIB • mybaufinanzierung • PlanetHome Finanzierung • Schwäbisch Hall Baufinanzierung • Wüstenrot Baufinanzierung 	
Gesamtumfang	351 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)	

Studiendesign (I)

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: Fairer Baufinanzierer – Banken (I)

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

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

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

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

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

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

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

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	BBBank
sehr gut	comdirect
sehr gut	DKB Deutsche Kreditbank
sehr gut	ING
sehr gut	PSD Banken
sehr gut	Sparda-Banken
gut	Commerzbank
gut	HypoVereinsbank
gut	Targobank
	I822direkt
	Deutsche Bank
	Postbank
	Santander Bank
	Sparkassen
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

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

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

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

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

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

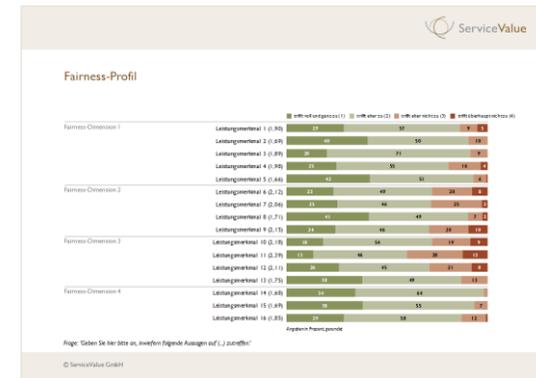
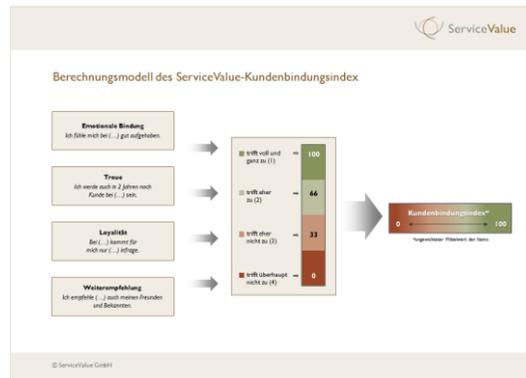
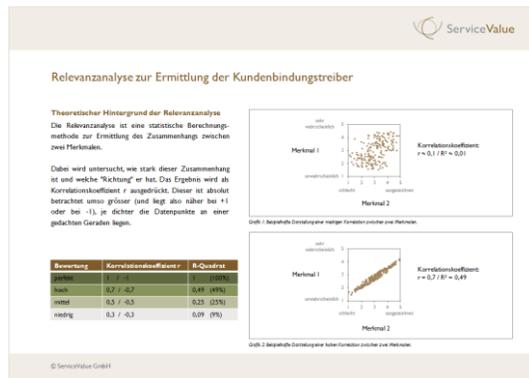
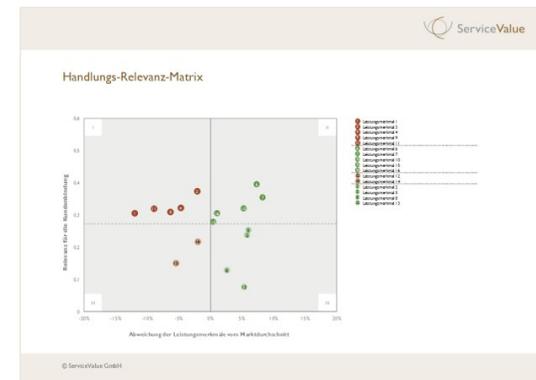
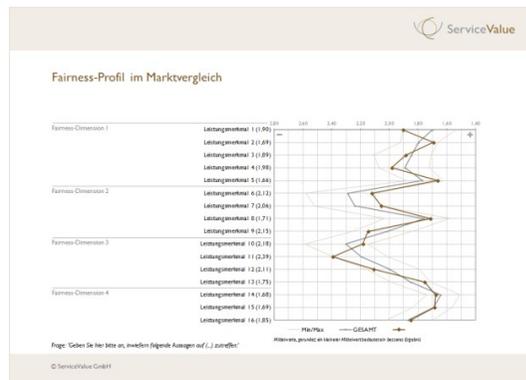
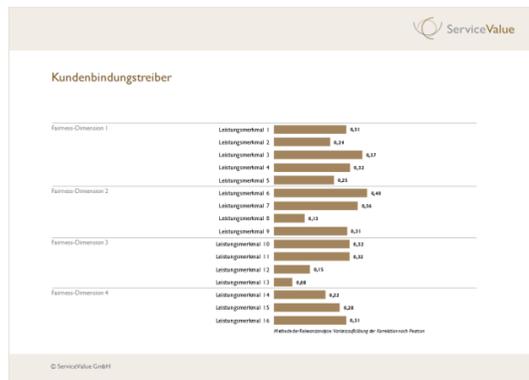
Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	BauFi Direkt
sehr gut	Baufi24
sehr gut	Dr. Klein
sehr gut	Interhyp
sehr gut	Schwäbisch Hall Baufinanzierung
sehr gut	Wüstenrot Baufinanzierung
gut	ACCEDO
gut	creditweb
gut	Hüttig & Rompf
gut	immo-finanzcheck.de
gut	KVB-Finanz
gut	PlanetHome Finanzierung
	baufia
	BAUFINANZIERUNG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

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

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

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

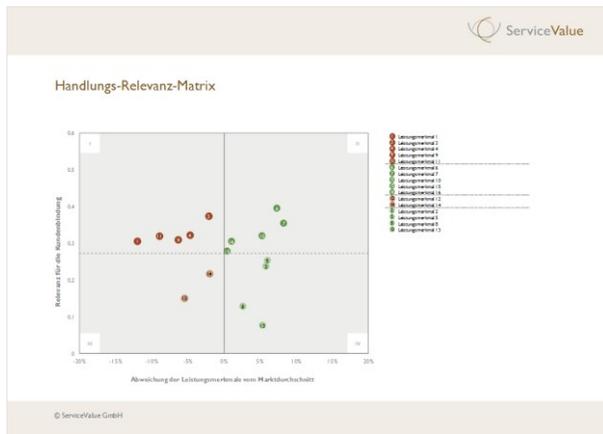
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



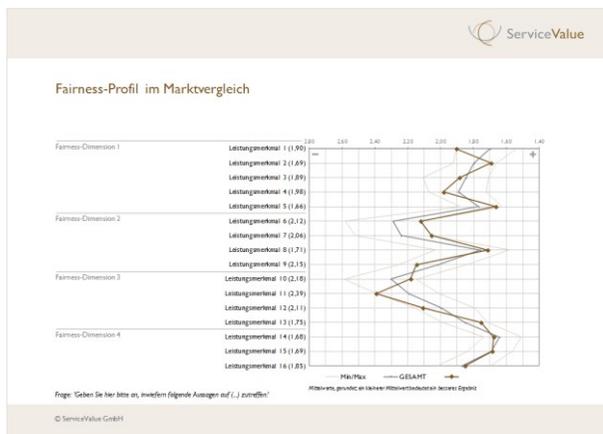
Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

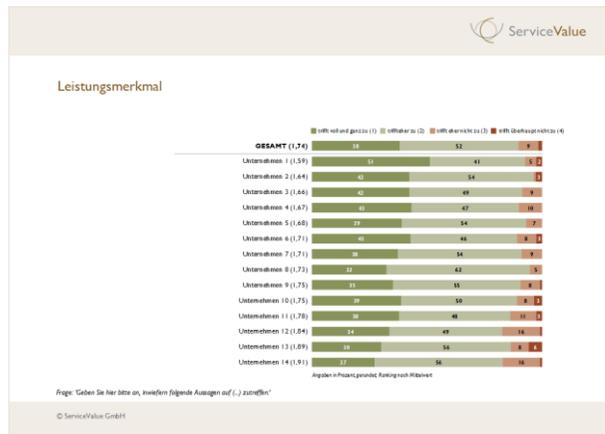


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairness-Profil 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 2022“ (Einzelexemplar, 353 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Baufinanzierern 2022“ (Einzelexemplar, 353 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. 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 / Franz Pfluegl – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de