



Kundenurteil: Fairness von Banken 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 12 Filialbanken und 17 Direktbanken

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Januar / Februar 2024
Stichprobe	<p>1.110 Kunden mit 1.323 Kundenurteilen zu 12 Filialbanken 1.416 Kunden mit 1.824 Kundenurteilen zu 17 Direktbanken (Bewertung von bis zu drei Filial- / Direktbanken, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)</p>
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 12 Filialbanken: Detailergebnisse für 17 Direktbanken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • apoBank • BBBank • Commerzbank • Deutsche Bank • HypoVereinsbank • Postbank • PSD Banken • Santander • Sparda-Banken • Sparkassen • Targobank • Volks- u./o. Raiffeisenbanken <ul style="list-style-type: none"> • 1822Direkt • comdirect • Consorsbank • CRONBANK • Deutsche Skatbank • DKB Deutsche Kreditbank • EthikBank • GLS Bank • Hanseatic Bank <ul style="list-style-type: none"> • ING • Mercedes-Benz Bank • N26 • norisbank • Openbank • Triodos Bank • UmweltBank • Volkswagen Bank
Gesamtumfang	203 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

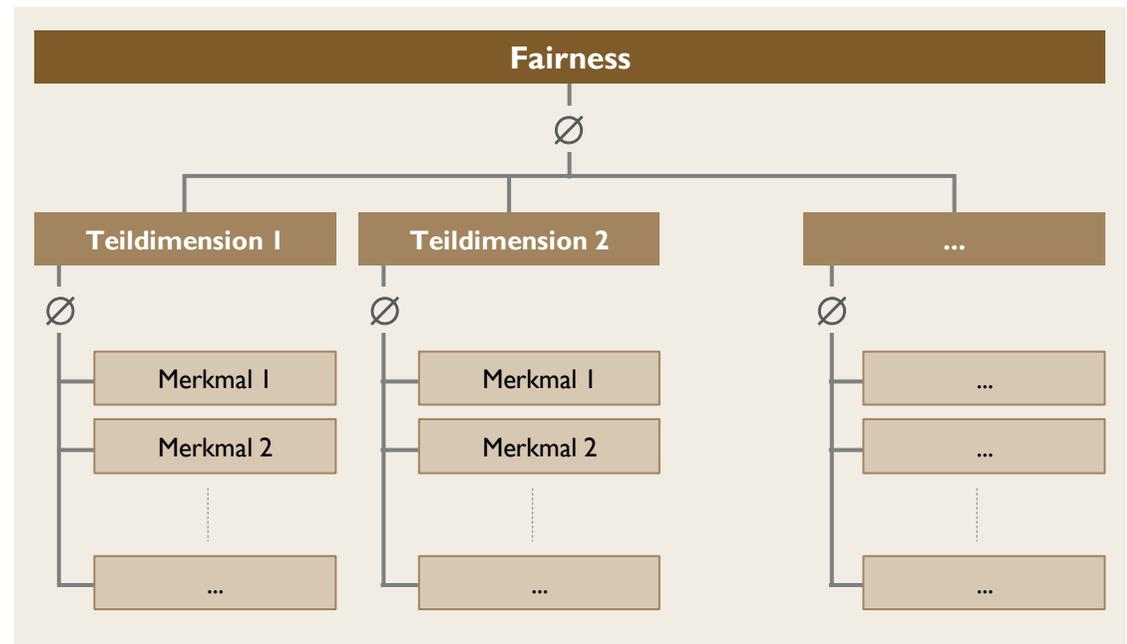
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faires Banking-Angebot	<ul style="list-style-type: none"> • Produktauswahl • Transparenz der Produkte und Leistungen • Qualität der Produkte und Leistungen • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Sicherheit im Datenschutz und Zahlungsverkehr
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Angemessene Kosten und Gebühren • Höhe der Guthabenverzinsung • Kosten- und Gebührenstabilität • Transparenz der Kosten und Gebühren
Faire Kundenberatung	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsqualität • Fachkompetenz • Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft • Eingehen auf Kundenbedürfnisse
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Leichter Mitarbeiterkontakt • Reaktion bei Anliegen (schnell und lösungsorientiert) • Angemessener Informationsumfang

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 Banken

Fairness

Faires Banking-Angebot

- Produktauswahl
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Qualität der Produkte und Leistungen
- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
- Sicherheit im Datenschutz und Zahlungsverkehr

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Angemessene Kosten und Gebühren
- Höhe der Guthabenverzinsung
- Kosten- und Gebührenstabilität
- Transparenz der Kosten und Gebühren

Faire Kundenberatung

- Beratungsqualität
- Fachkompetenz
- Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft
- Eingehen auf Kundenbedürfnisse

Fairer Kundenservice

- Leichter Mitarbeiterkontakt
- Reaktion bei Anliegen (schnell und lösungsorientiert)
- Angemessener Informationsumfang

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Filialbanken

FAIRNESS	
sehr gut	Commerzbank
sehr gut	HypoVereinsbank
sehr gut	Sparda-Banken
sehr gut	Targobank
gut	BBBank
gut	Santander
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	apoBank
	Deutsche Bank
	Postbank
	PSD Banken
	Sparkassen

Faires Banking-Angebot	
sehr gut	Commerzbank
sehr gut	HypoVereinsbank
sehr gut	Sparda-Banken
sehr gut	Targobank
gut	Deutsche Bank
gut	Santander
gut	Sparkassen
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
	apoBank
	BBBank
	Postbank
	PSD Banken

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

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Commerzbank
sehr gut	HypoVereinsbank
sehr gut	Sparda-Banken
sehr gut	Sparkassen
sehr gut	Targobank
sehr gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
gut	BBBank
gut	Deutsche Bank
gut	Santander
	apoBank
	Postbank
	PSD Banken

Fairer Kundenservice	
sehr gut	HypoVereinsbank
sehr gut	Sparda-Banken
sehr gut	Sparkassen
sehr gut	Targobank
sehr gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
gut	BBBank
gut	Commerzbank
gut	Santander
	apoBank
	Deutsche Bank
	Postbank
	PSD Banken

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Direktbanken (I)

FAIRNESS	
sehr gut	comdirect
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	DKB Deutsche Kreditbank
sehr gut	ING
sehr gut	norisbank
sehr gut	Volkswagen Bank
gut	1822Direkt
gut	Hanseatic Bank
gut	N26
gut	Openbank
	CRONBANK
	Deutsche Skatbank
	EthikBank
	GLS Bank
	Mercedes-Benz Bank
	Triodos Bank
	UmweltBank

Faires Banking-Angebot	
sehr gut	comdirect
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	DKB Deutsche Kreditbank
sehr gut	ING
sehr gut	norisbank
gut	1822Direkt
gut	Hanseatic Bank
gut	N26
gut	Volkswagen Bank
	CRONBANK
	Deutsche Skatbank
	EthikBank
	GLS Bank
	Mercedes-Benz Bank
	Openbank
	Triodos Bank
	UmweltBank

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	comdirect
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	DKB Deutsche Kreditbank
sehr gut	ING
sehr gut	norisbank
gut	1822Direkt
gut	Hanseatic Bank
gut	N26
gut	Openbank
gut	Volkswagen Bank
	CRONBANK
	Deutsche Skatbank
	EthikBank
	GLS Bank
	Mercedes-Benz Bank
	Triodos Bank
	UmweltBank

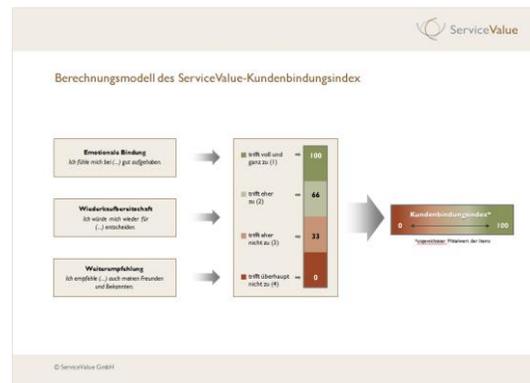
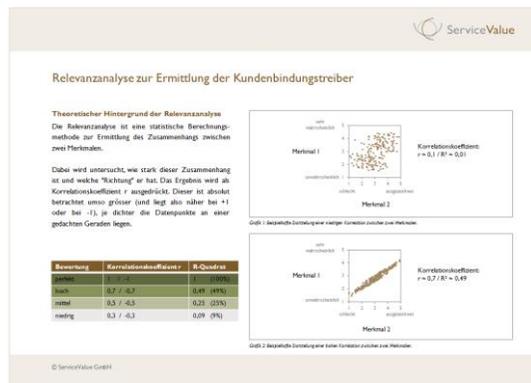
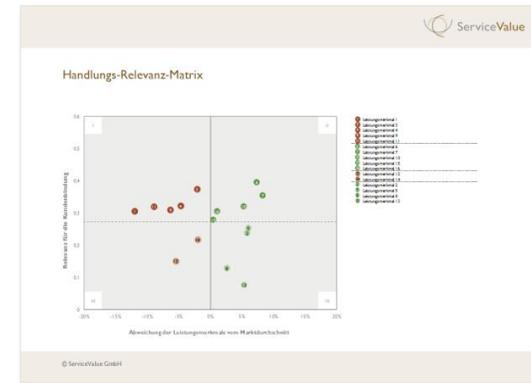
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Direktbanken (II)

Faire Kundenberatung		Fairer Kundenservice	
sehr gut	comdirect	sehr gut	comdirect
sehr gut	Consorsbank	sehr gut	DKB Deutsche Kreditbank
sehr gut	DKB Deutsche Kreditbank	sehr gut	Hanseatic Bank
sehr gut	ING	sehr gut	norisbank
sehr gut	norisbank	sehr gut	Volkswagen Bank
sehr gut	Volkswagen Bank	gut	Consorsbank
gut	1822Direkt	gut	ING
gut	EthikBank	gut	N26
gut	Hanseatic Bank		1822Direkt
gut	Openbank		CRONBANK
	CRONBANK		Deutsche Skatbank
	Deutsche Skatbank		EthikBank
	GLS Bank		GLS Bank
	Mercedes-Benz Bank		Mercedes-Benz Bank
	N26		Openbank
	Triodos Bank		Triodos Bank
	UmweltBank		UmweltBank

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge

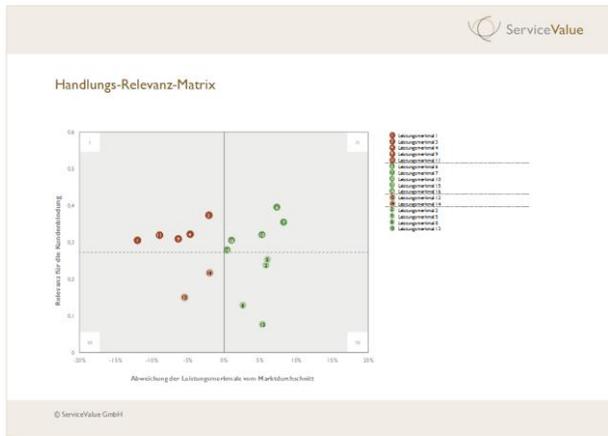
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

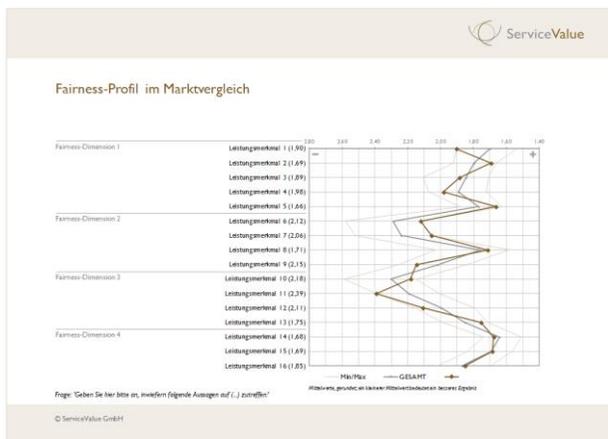
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

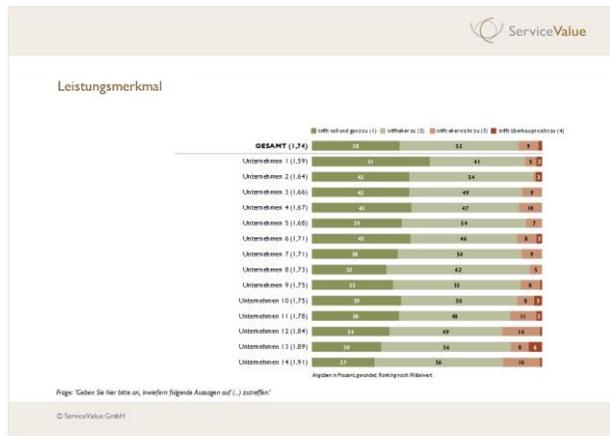
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- 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

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Banken 2024“ (Einzelexemplar, 203 Seiten, PDF) zum Preis von 5.500,- € 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 Banken 2024“ (Einzelexemplar, 203 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 7.400,- € 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 / pressmaster – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de