



Kundenurteil: Fairness von Kreditgebern 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 38 Kreditgeber

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular



Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Februar / März 2024
Stichprobe	3.105 Befragte mit 3.638 Urteilen zu 38 Kreditgebern (Bewertung von bis zu zwei Kreditgebern, bei denen die Befragten in den letzten 36 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 38 Kreditgeber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1822Direkt • apoBank • auxmoney • Barclays • BBBank • Bon-Kredit • comdirect • Commerzbank • Consorsbank • Creditplus • Deutsche Bank • Deutsche Skatbank • DKB Deutsche Kreditbank • easyCredit • EthikBank • ferratum • GLS Bank • Hanseatic Bank • HypoVereinsbank • ING • MAXDA • Mercedes-Benz Bank • N26 • norisbank • Openbank • Postbank • PSD Banken • Qlick • Santander • Sparda-Banken • Sparkassen • SWK Bank • Targobank • Triodos Bank • UmweltBank • VEXCASH • Volks- u./o. Raiffeisenbanken • Volkswagen Bank
Gesamtumfang	224 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

Studiendesign

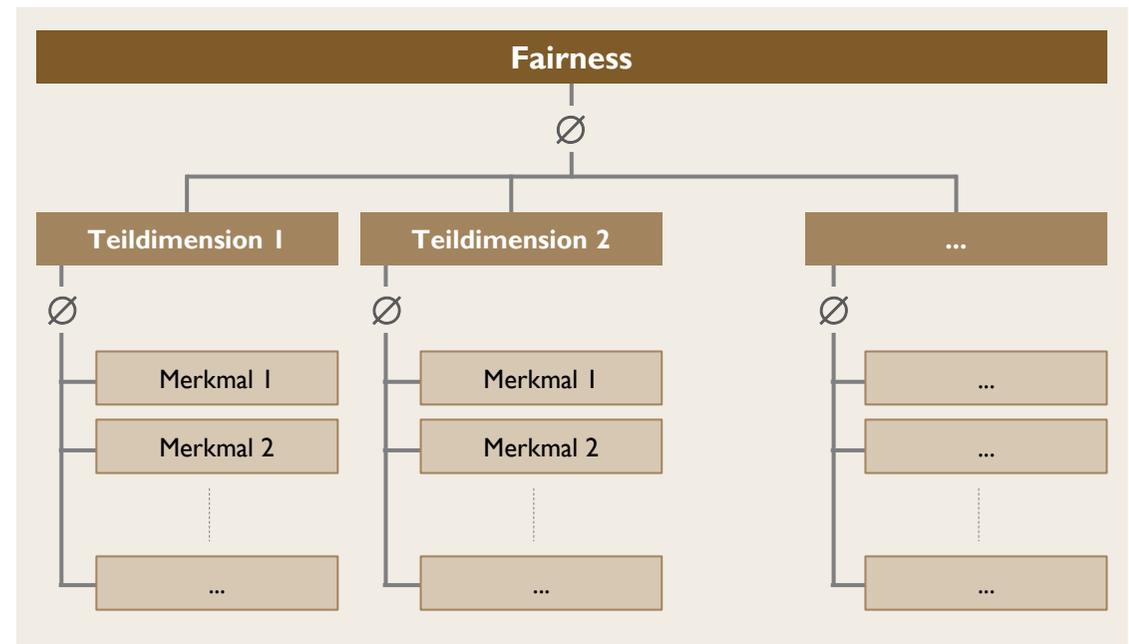
Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung
Faires Kredit-Angebot	<ul style="list-style-type: none"> • Produktauswahl • Bonitätsprüfung • Reduzierung und Aussetzen von Raten • Sondertilgung und vorzeitige Kreditablöse • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
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
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> • Kreditzins • Sonstige Kosten und Gebühren • Transparenz der Kosten und Gebühren

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 Kreditgebern

Fairness

Faires Kredit-Angebot

- Produktauswahl
- Bonitätsprüfung
- Reduzierung und Aussetzen von Raten
- Sondertilgung und vorzeitige Kreditablöse
- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen

Faire Kundenberatung

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

Fairer Kundenservice

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

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Kreditzins
- Sonstige Kosten und Gebühren
- Transparenz der Kosten und Gebühren

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Kreditgeber

FAIRNESS	
sehr gut	Barclays
sehr gut	comdirect
sehr gut	Commerzbank
sehr gut	easyCredit
sehr gut	HypoVereinsbank
sehr gut	ING
sehr gut	norisbank
sehr gut	Qlick
sehr gut	Santander
sehr gut	Targobank
gut	1822Direkt
gut	auxmoney
gut	BBBank
gut	Creditplus
gut	DKB Deutsche Kreditbank
gut	MAXDA
gut	Sparda-Banken
gut	Sparkassen
gut	SWK Bank
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
gut	Volkswagen Bank
	apoBank
	Bon-Kredit
	Consorsbank
	Deutsche Bank
	Deutsche Skatbank
	EthikBank
	ferratum
	GLS Bank
	Hanseatic Bank
	Mercedes-Benz Bank
	N26
	Openbank
	Postbank
	PSD Banken
	Triodos Bank
	UmweltBank
	VEXCASH

Faires Kredit-Angebot	
sehr gut	1822Direkt
sehr gut	Barclays
sehr gut	Commerzbank
sehr gut	easyCredit
sehr gut	HypoVereinsbank
sehr gut	ING
sehr gut	norisbank
sehr gut	Santander
sehr gut	Sparda-Banken
sehr gut	Targobank
gut	auxmoney
gut	BBBank
gut	comdirect
gut	Creditplus
gut	Deutsche Bank
gut	DKB Deutsche Kreditbank
gut	Hanseatic Bank
gut	MAXDA
gut	Qlick
gut	SWK Bank
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
gut	Volkswagen Bank
	apoBank
	Bon-Kredit
	Consorsbank
	Deutsche Skatbank
	EthikBank
	ferratum
	GLS Bank
	Mercedes-Benz Bank
	N26
	Openbank
	Postbank
	PSD Banken
	Sparkassen
	Triodos Bank
	UmweltBank
	VEXCASH

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Barclays
sehr gut	comdirect
sehr gut	Commerzbank
sehr gut	DKB Deutsche Kreditbank
sehr gut	easyCredit
sehr gut	HypoVereinsbank
sehr gut	ING
sehr gut	norisbank
sehr gut	Qlick
sehr gut	Santander
sehr gut	Targobank
gut	1822Direkt
gut	auxmoney
gut	BBBank
gut	Creditplus
gut	Deutsche Bank
gut	Hanseatic Bank
gut	MAXDA
gut	Sparda-Banken
gut	Sparkassen
gut	SWK Bank
gut	Volkswagen Bank
	apoBank
	Bon-Kredit
	Consorsbank
	Deutsche Skatbank
	EthikBank
	ferratum
	GLS Bank
	Mercedes-Benz Bank
	N26
	Openbank
	Postbank
	PSD Banken
	Triodos Bank
	UmweltBank
	VEXCASH
	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

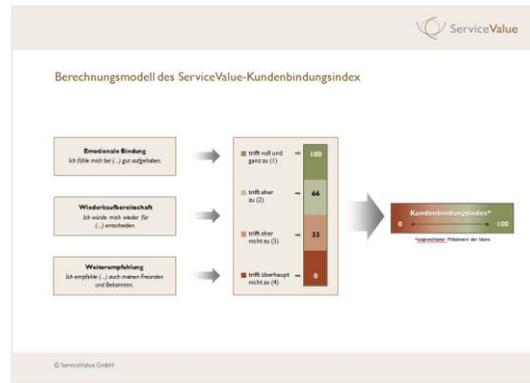
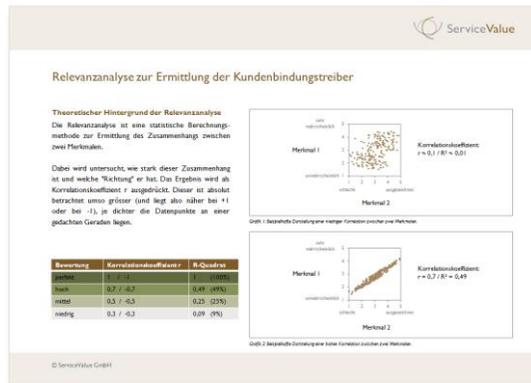
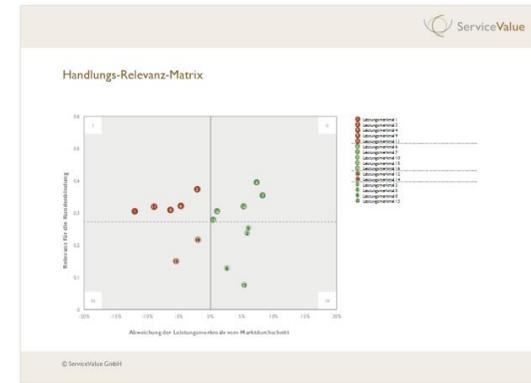
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS MONEY Kundenurteil: Faire Kreditgeber

Fairer Kundenservice		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	Barclays	sehr gut	I822Direkt
sehr gut	comdirect	sehr gut	comdirect
sehr gut	Commerzbank	sehr gut	easyCredit
sehr gut	easyCredit	sehr gut	ING
sehr gut	ING	sehr gut	norisbank
sehr gut	norisbank	sehr gut	Santander
sehr gut	Qlick	sehr gut	Targobank
sehr gut	Santander	sehr gut	Volkswagen Bank
sehr gut	Targobank	gut	Barclays
gut	I822Direkt	gut	BBBank
gut	BBBank	gut	Commerzbank
gut	Creditplus	gut	Consorsbank
gut	DKB Deutsche Kreditbank	gut	Creditplus
gut	HypoVereinsbank	gut	DKB Deutsche Kreditbank
gut	MAXDA	gut	HypoVereinsbank
gut	Sparda-Banken	gut	Qlick
gut	Sparkassen	gut	Sparda-Banken
gut	SWK Bank		apoBank
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken		auxmoney
gut	Volkswagen Bank		Bon-Kredit
	apoBank		Deutsche Bank
	auxmoney		Deutsche Skatbank
	Bon-Kredit		EthikBank
	Consorsbank		ferratum
	Deutsche Bank		GLS Bank
	Deutsche Skatbank		Hanseatic Bank
	EthikBank		MAXDA
	ferratum		Mercedes-Benz Bank
	GLS Bank		N26
	Hanseatic Bank		Openbank
	Mercedes-Benz Bank		Postbank
	N26		PSD Banken
	Openbank		Sparkassen
	Postbank		SWK Bank
	PSD Banken		Triodos Bank
	Triodos Bank		UmweltBank
	UmweltBank		VEXCASH
	VEXCASH		Volks- u./o. Raiffeisenbanken

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

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

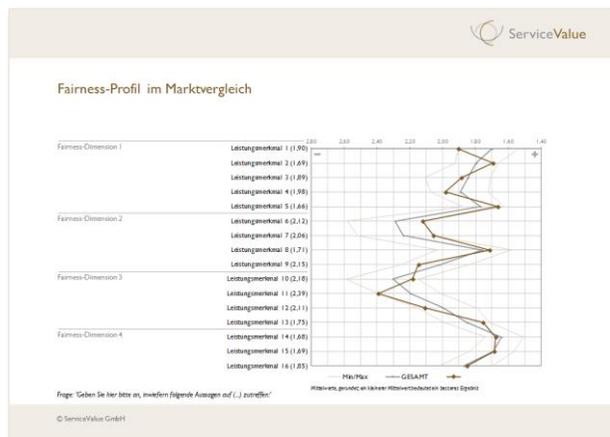
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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, 224 Seiten, PDF) zum Preis von 5.900,- € 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 Banken 2024“ (Einzelexemplar, 224 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 7.800,- € 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. 34I
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