

Studie: Direktbanken 2017 / Service überzeugt, Konditionen insgesamt enttäuschend – Testsieger 1822direkt, Postbank beste Brokerage-Direktbank

Wer auf einen persönlichen Service vor Ort verzichten kann, findet zahlreiche Direktbanken mit einer guten Kundenorientierung, beispielsweise am Telefon und per E-Mail. Die Konditionen sind aber oft markttypisch – sprich: aus Kundensicht auch eher dürftig. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das zehn große Direktbanken getestet hat.

Kompetente Mitarbeiter sichern guten Service

Direktbanken bieten online, am Telefon und per E-Mail einen insgesamt guten Service. Eine Stärke sind die Internetauftritte, die meist mit hohem Informationswert und Bedienungsfreundlichkeit punkten. Auch in anderen Servicebereichen sind die Leistungen beachtlich: So sind die Direktbanken im Schnitt nicht nur rund 129 Stunden pro Woche telefonisch erreichbar – auch beweisen die Mitarbeiter hier ihre Kompetenz. Die Wartezeiten auf E-Mail-Antworten sind mit durchschnittlich knapp 15 Stunden vergleichsweise kurz. Alle schriftlichen Auskünfte sind zudem inhaltlich korrekt. Allerdings bestehen zwischen den Unternehmen große Unterschiede. Während einzelne Banken einen herausragenden Service bieten, kommt ein Finanzinstitut nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus.

Albtraum für Sparer

Die Direktbank-Konditionen sind ein Spiegelbild der Finanzbranche – vor allem Sparer sind betroffen: Attraktive Anlagemöglichkeiten im Bereich Tages- und Festgeld sucht man vergeblich. Das beste Tagesgeldkonto im Test verzinst das Guthaben nur mit maximal 0,40 Prozent, bei einigen Banken ist der Habenzins sogar auf 0,01 Prozent gesunken. Bei den aus Kundensicht unflexibleren Festgeldkonten der untersuchten Direktbanken fällt der maximale Zinssatz mit 0,35 Prozent sogar noch niedriger aus.

Das gerade für Online-Banking und -Brokerage sensible Thema Sicherheit wird von den Direktbanken ernst genommen. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die besten Direktbanken bieten dem Kunden gleich mehrere als sicher bewertete Legitimationsverfahren an. Dazu zählen beispielsweise eTAN und HBCI mittels Chipkarte und Chipkartenleser.“

Die besten Direktbanken

1822direkt geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Das Institut bietet einen sehr guten Service und überzeugt insbesondere bei der E-Mail-Bearbeitung durch schnelle und kompetente Antworten, die individuell und freundlich auf das Anliegen eingehen. Am Telefon beraten die Mitarbeiter sehr souverän; zudem bietet die Website umfangreiche Informationen und einen hohen Sicherheitsstandard, etwa durch verschiedene als sicher eingestufte Legitimierungsverfahren. Bei der Konditionenanalyse schneidet das Unternehmen im Bereich Baufinanzierung (Effektivzins im Testszenario: 1,28 Prozent) mit am besten ab.

Platz zwei belegt die Comdirect Bank (Qualitätsurteil: „gut“), die den besten Service bietet. An der 24-Stunden-Hotline entstehen nur kurze Wartezeiten und die kompetenten Mitarbeiter gehen fast immer vollständig auf die Kundenfragen ein. Die gut strukturierte Website besticht mit einem hohen Informationswert. Auch die E-Mail-Bearbeitung überzeugt mit sehr guten Leistungen. Bei den Konditionen offeriert die Comdirect Bank am Stichtag mit den niedrigsten Effektivzinssatz für Baufinanzierungen.

Auf Platz drei positioniert sich die Deutsche Kreditbank (DKB), ebenfalls mit einem guten Gesamturteil. Das Unternehmen bietet insgesamt die besten Konditionen, beispielsweise mit den niedrigsten Überziehungszinsen beim Girokonto und einer vergleichsweise attraktiven Guthabenverzinsung beim Tagesgeld. Hinzu kommt ein hoher Sicherheitsstandard.

Den Testsieg in der Sonderauswertung „Online-Broker Direktbanken“ sichert sich die Postbank (Qualitätsurteil: „gut“), die mit den im Anbietervergleich besten Konditionen überzeugt. Die Plätze zwei und drei belegen 1822direkt vor der Norisbank, beide ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn bedeutende Direktbanken, die über ein breites Produktportfolio verfügten. Der Service wurde bei jedem Anbieter anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests geprüft. Zudem erfolgten je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites. Die Konditionenanalyse umfasste die Produktbereiche Tagesgeld, Brokerage, Zahlungsverkehr, Festgeld, Ratenkredit und Baufinanzierung. Gegenstand der Analyse der Sicherheit im Internet waren die unterschiedlichen TAN-Verfahren, zusätzliche Sicherheitsvorkehrungen und Sicherheitsgarantien der Banken. Die Datenerhebung der beiden letztgenannten Bereiche erfolgte über offizielle Unternehmensanfragen (Stichtag: 13.02.2017). In einer separaten Auswertung wurden die Online-Broker unter den Direktbanken betrachtet. Auch hier umfasste die Analyse drei Bereiche: Service, Brokerage-Konditionen und Sicherheit im Internet.

Pressekontakt:

Martin Schechtel

Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20

E-Mail: m.schechtel@disq.de

Unternehmen

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

Internet: www.disq.de

Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.