

# Bankenmonitor 2017



- 1. Untersuchungsdesign & methodisches Vorgehen**
- 2. Ergebnisse für Berlin**
- 3. Ergebnisse für Hamburg**
- 4. Ergebnisse für München**
- 5. Ergebnisse für Köln**
- 6. Ergebnisse Direktbanken**

# 1. Untersuchungsdesign & Methodisches Vorgehen

## ➤ Befragungszeitraum / Ort

- 05. bis 20. September 2017 / Berlin, Hamburg, München und Köln

## ➤ Befragungsart

- Onlinebefragung über Panelanbieter Research Now

## ➤ Stichprobengröße

- N = 3.784
- Verteilung auf die vier größten Städte Deutschlands (Berlin, Hamburg, München und Köln)

# 1. Untersuchungsdesign & Methodisches Vorgehen

## Ziele der Umfrage

➤ **Es wurden u. a. jeweils mehrere Fragen zu folgenden Bereichen gestellt:**

- 1. Kundenzufriedenheit (Weiterempfehlung)**
- 2. Service & Freundlichkeit**
- 3. Beratungsqualität**
- 4. Produktzufriedenheit**

## Bewertungskriterien

Damit eine Bank in die Bewertung einfließt, muss der Anteil der Kundenbewertungen dieser Bank **mind. 5 %** an der Gesamtanzahl der Kundenbewertungen der entsprechenden Kategorie (Stadt / Filialbank) betragen.

Eine „**Exzellente Bewertung**“ erfolgte genau dann, wenn die entsprechende Bank eine **überdurchschnittliche** Kundenbeurteilung in der entsprechenden Kategorie aufweist.

# 2. Ergebnisse für Berlin

## Stichprobe Berlin

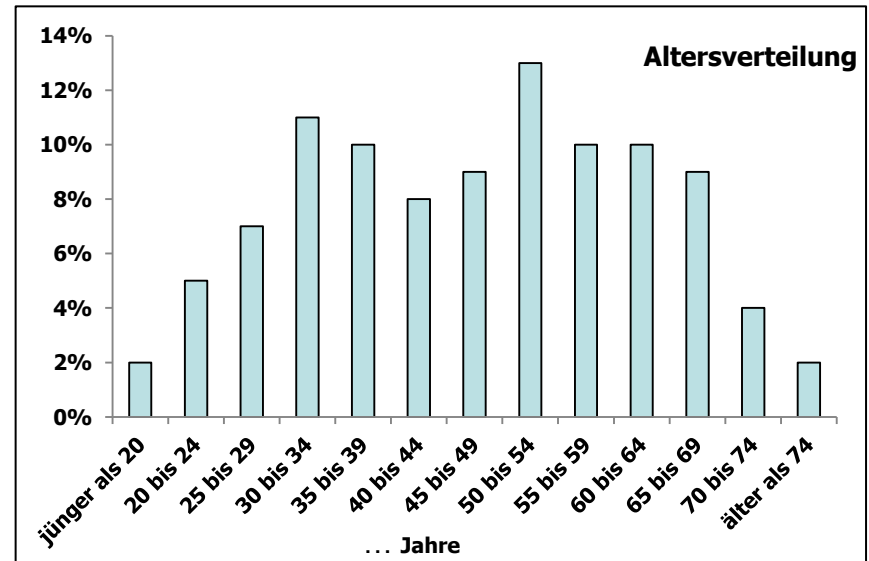
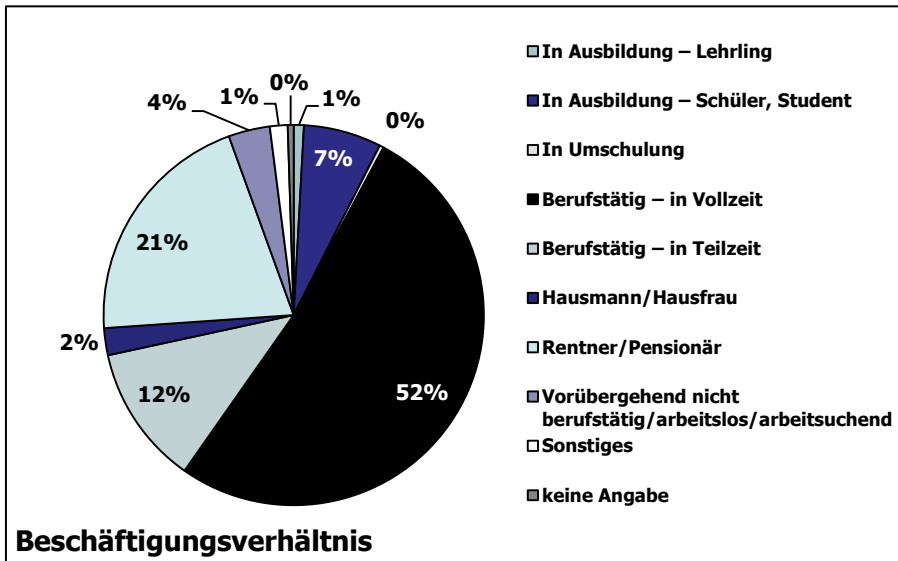
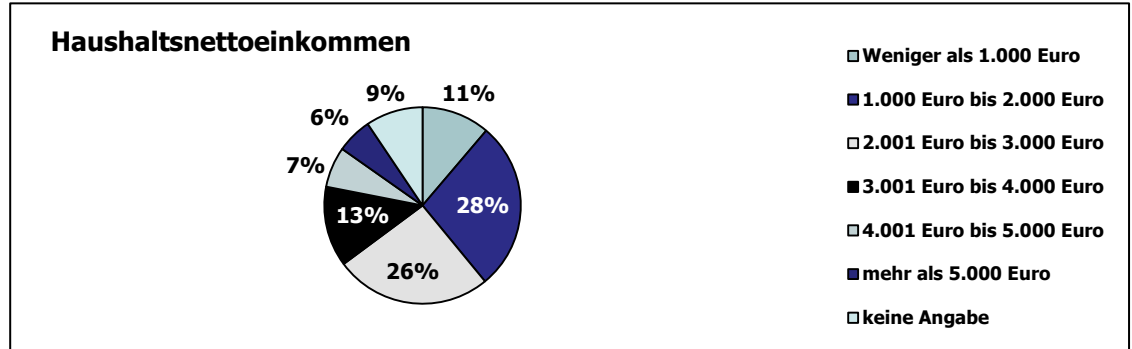
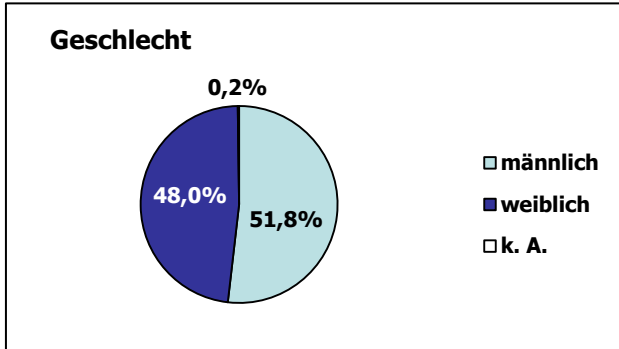
- **N = 1.391**
- **Es liegen 1.984 Bewertungen zu über 70 Banken vor.**
- **Davon:**
  - **Filialbanken: 1.351**
  - **Direktbanken: 633**

Bank	Hauptbank	Zweitbank	Gesamt
Landesbank Berlin - Berliner Sparkasse	373	62	<b>435</b>
Postbank	174	37	<b>211</b>
ING-DiBa AG	86	102	<b>188</b>
Commerzbank	135	45	<b>180</b>
Deutsche Bank	112	42	<b>154</b>
DKB, Deutsche Kreditbank AG	86	61	<b>147</b>
comdirect bank AG	75	43	<b>118</b>
Berliner Volksbank	83	14	<b>97</b>
Targobank	37	31	<b>68</b>
Sparda-Bank Berlin	50	3	<b>53</b>
...	...	...	...

**Nennungen von Banken, bei denen der Umfrageteilnehmer Kunde ist. Neben der Hauptbank (Gehaltskonto) konnte der Befragte zusätzlich eine Zweitbank bewerten.**

# 2. Ergebnisse für Berlin

## Deskriptive Statistiken für Berlin:



## 2. Ergebnisse für Berlin

### Bewertung für Berlin:

Bank	Anzahl Kundenbewertungen	Anteil an den gesamten Kundenbewertungen	Kundenzufriedenheit (Weiterempfehlung)	Service & Kundenfreundlichkeit	Beratungsqualität	Produktzufriedenheit
Berliner Volksbank	97	7,4%	✓	✓	✓	✓
Commerzbank	180	13,7%	✓	✓	✓	
Landesbank Berlin - Berliner Sparkasse	435	33,1%		✓	✓	
Postbank	211	16,0%	✓			
Deutsche Bank	153	11,6%				
targobank	68	5,2%	✓	✓	✓	✓

 **Exzellente Bewertung**

# 3. Ergebnisse für Hamburg

## Stichprobe Hamburg

- **N = 790**
- **Es liegen 1.104 Bewertungen zu über 80 Banken vor.**
- **Davon:**
  - **Filialbanken: 826**
  - **Direktbanken: 278**

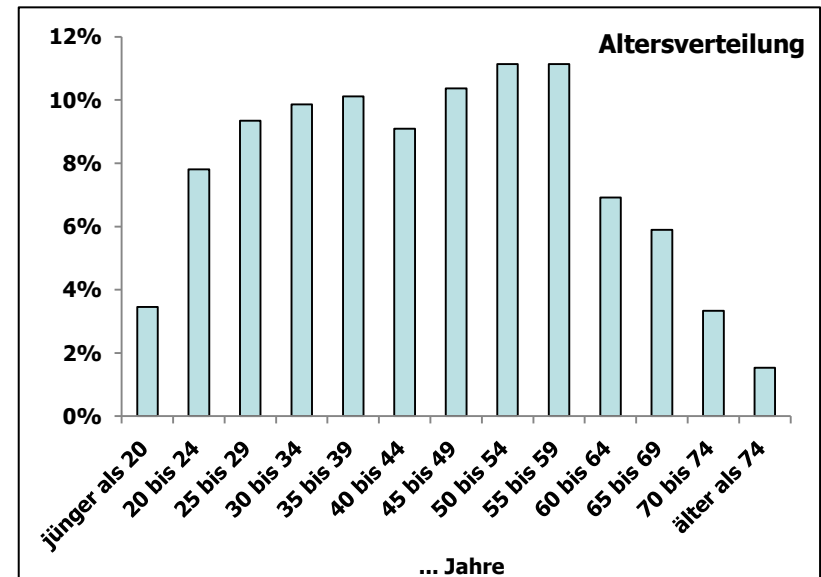
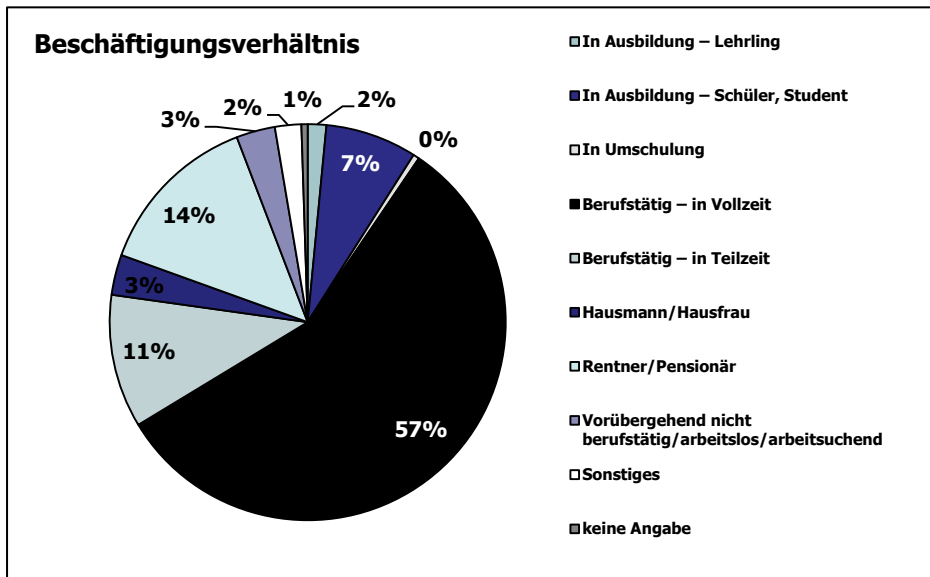
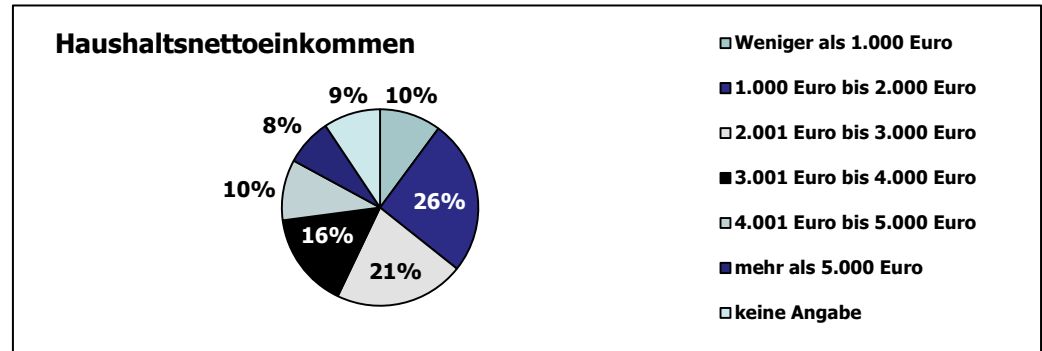
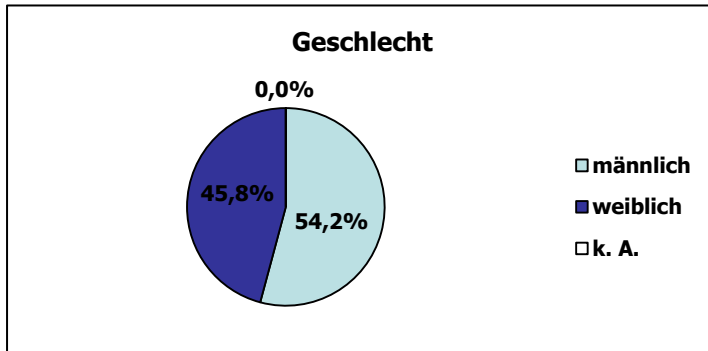
Bank	Hauptbank	Zweitbank	Gesamt
Hamburger Sparkasse	249	33	<b>282</b>
norisbank GmbH	99	26	<b>125</b>
Commerzbank	73	30	<b>103</b>
Sparda-Bank Hamburg	75	12	<b>87</b>
ING-DiBa AG	31	50	<b>81</b>
Deutsche Bank	50	22	<b>72</b>
DKB, Deutsche Kreditbank AG	33	27	<b>60</b>
comdirect bank AG	23	34	<b>57</b>
Hamburger Volksbank	29	5	<b>34</b>
Targobank	14	7	<b>21</b>
Consorsbank	4	13	<b>17</b>
UniCredit Bank - HypoVereinsbank	16	1	<b>17</b>
...	...	...	...

**Nennungen von Banken, bei denen der Umfrageteilnehmer Kunde ist. Neben der Hauptbank (Gehaltskonto) konnte der Befragte zusätzlich eine Zweitbank bewerten.**



# 3. Ergebnisse für Hamburg

## Deskriptive Statistiken für Hamburg:



# 3. Ergebnisse für Hamburg

## Bewertung für Hamburg:

Bank	Anzahl Kundenbewertungen	Anteil an den gesamten Kundenbewertungen	Kundenzufriedenheit (Weiterempfehlung)	Service & Kundenfreundlichkeit	Beratungsqualität	Produktzufriedenheit
Commerzbank	103	12,5%	✓	✓	✓	✓
Hamburger Sparkasse	282	34,1%	✓	✓	✓	
Sparda-Bank Hamburg	87	10,5%	✓	✓	✓	✓
Postbank	125	15,1%				
Deutsche Bank	72	8,7%				

 **Exzellente Bewertung**

# 4. Ergebnisse für München

## Stichprobe München

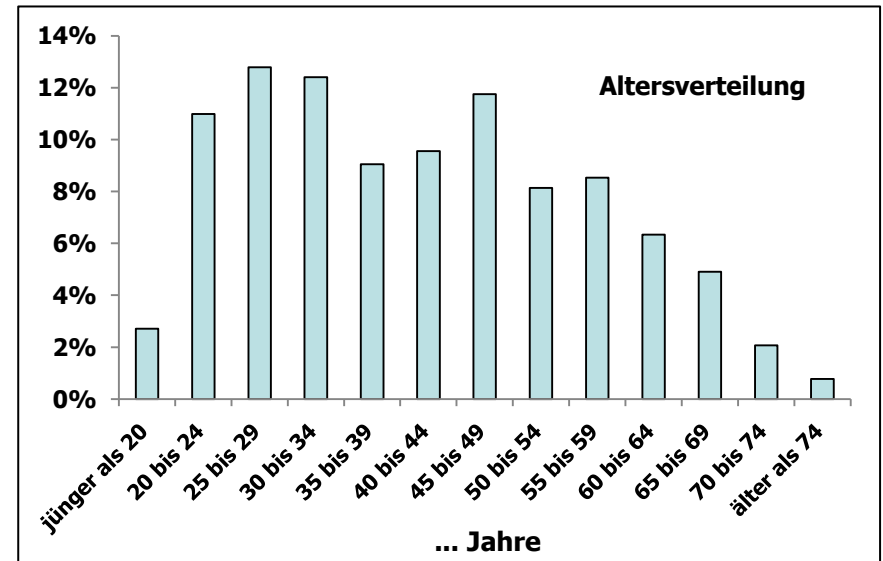
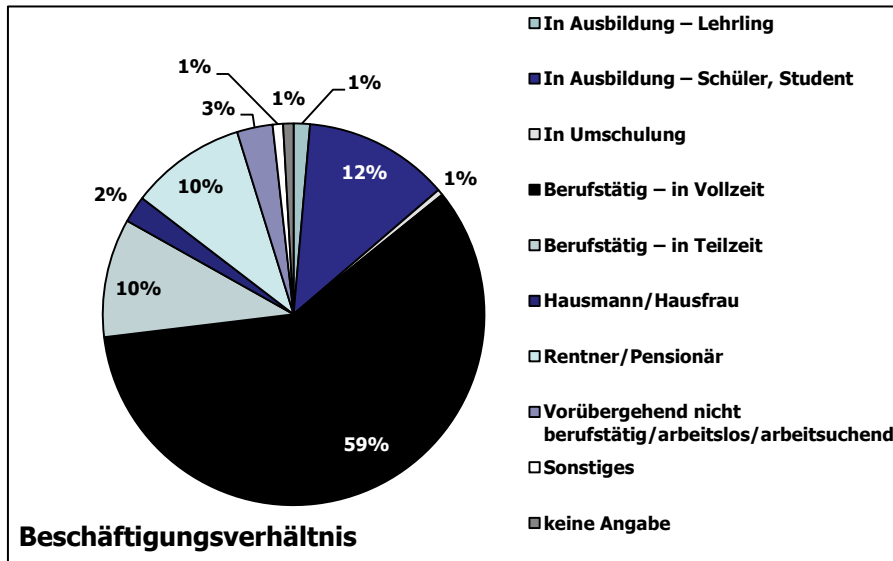
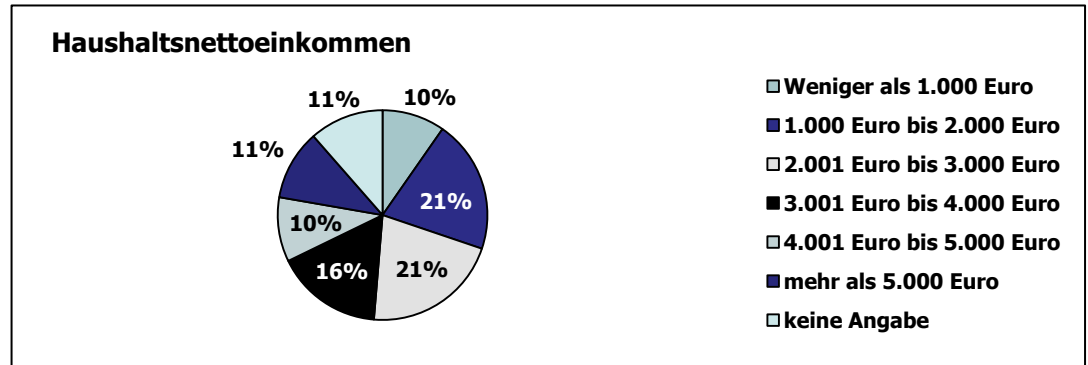
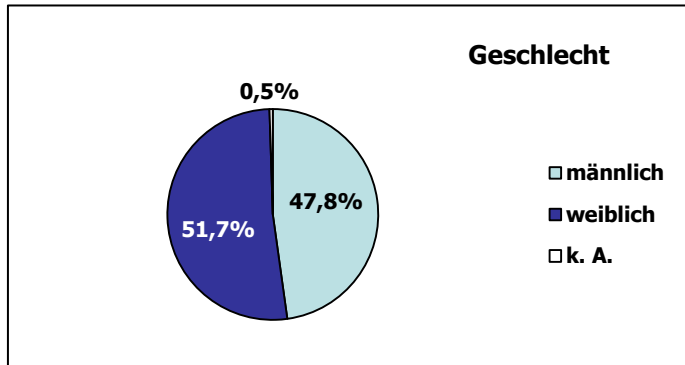
- **N = 795**
- **Es liegen 1.098 Bewertungen zu über 80 Banken vor.**
- **Davon:**
  - **Filialbanken: 797**
  - **Direktbanken: 301**

Bank	Hauptbank	Zweitbank	Gesamt
Stadtsparkasse München	169	34	<b>203</b>
Postbank (Giro)	91	17	<b>108</b>
ING-DiBa AG	37	69	<b>106</b>
UniCredit Bank - HypoVereinsbank	71	15	<b>86</b>
Commerzbank	64	21	<b>85</b>
Sparda-Bank München	74	10	<b>84</b>
comdirect bank AG	36	38	<b>74</b>
Deutsche Bank	49	15	<b>64</b>
DKB, Deutsche Kreditbank AG	29	35	<b>64</b>
Targobank	19	7	<b>26</b>
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	21	2	<b>23</b>
Consorsbank	5	10	<b>15</b>
...	...	...	...

**Nennungen von Banken, bei denen der Umfrageteilnehmer Kunde ist. Neben der Hauptbank (Gehaltskonto) konnte der Befragte zusätzlich eine Zweitbank bewerten.**

# 4. Ergebnisse für München

## Deskriptive Statistiken für München:



# 4. Ergebnisse für München

## Bewertung für München:

Bank	Anzahl Kundenbewertungen	Anteil an den gesamten Kundenbewertungen	Kundenzufriedenheit (Weiterempfehlung)	Service & Kundenfreundlichkeit	Beratungsqualität	Produktzufriedenheit
Commerzbank	85	11%	✓		✓	✓
Stadtsparkasse München	203	25%			✓	
Sparda-Bank München	84	11%	✓	✓	✓	✓
UniCredit Bank - HypoVereinsbank	86	11%				
Postbank	108	14%				
Deutsche Bank	64	8%				

 **Exzellente Bewertung**

# 5. Ergebnisse für Köln

## Stichprobe Köln

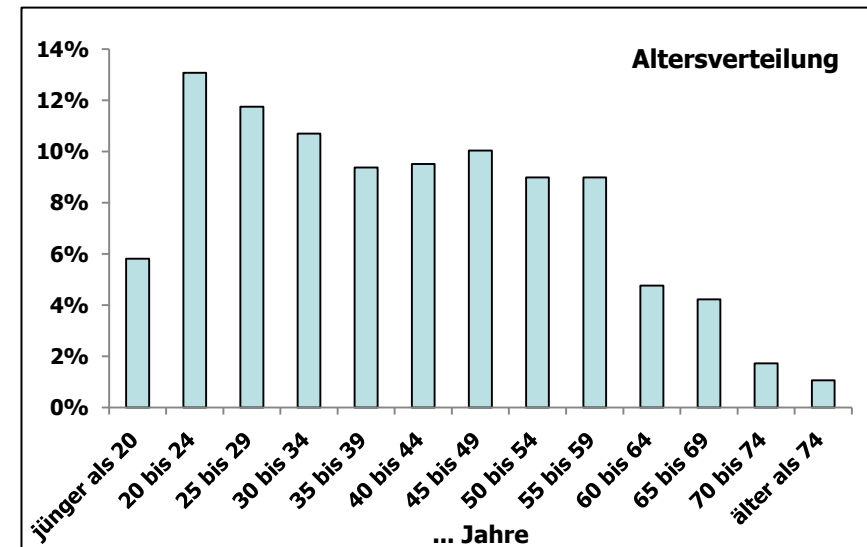
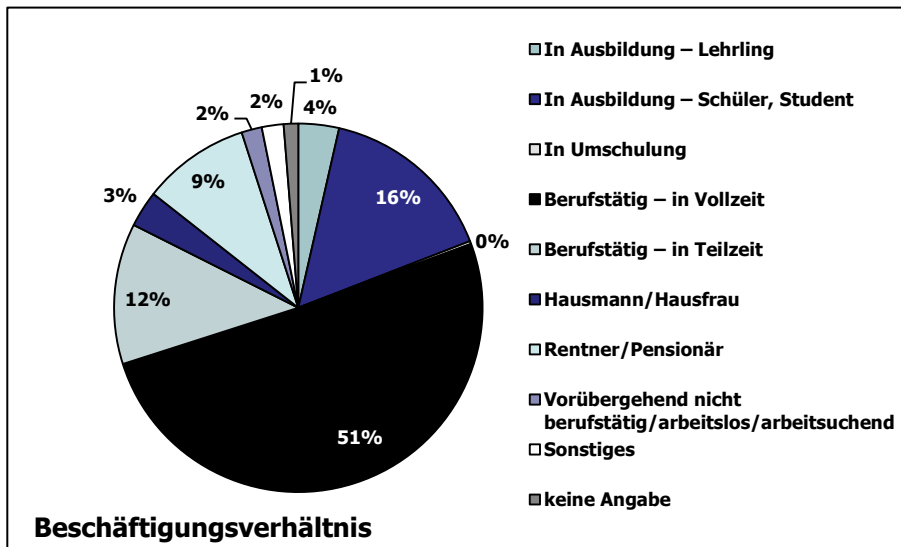
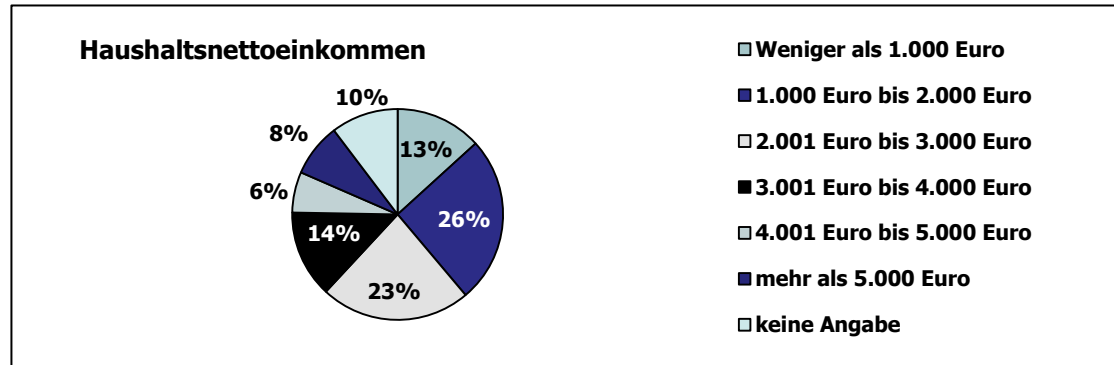
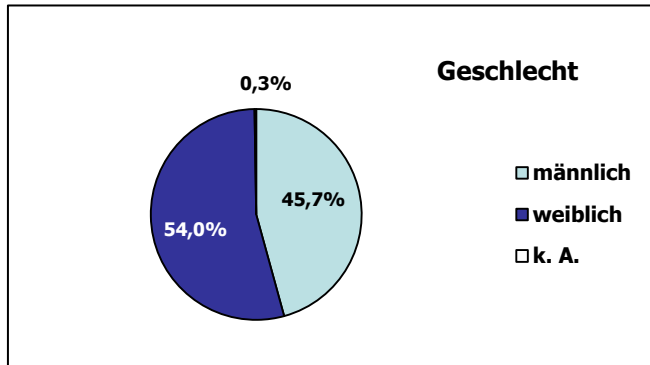
- **N = 785**
- **Es liegen 1.097 Bewertungen zu über 60 Banken vor.**
- **Davon:**
  - **Filialbanken: 810**
  - **Direktbanken: 287**

<b>Bank</b>	<b>Hauptbank</b>	<b>Zweitbank</b>	<b>Gesamt</b>
Sparkasse KölnBonn	234	32	<b>266</b>
Postbank	82	33	<b>115</b>
Commerzbank	62	29	<b>91</b>
Deutsche Bank	64	23	<b>87</b>
ING-DiBa AG	43	42	<b>85</b>
comdirect bank AG	35	30	<b>65</b>
DKB, Deutsche Kreditbank AG	30	29	<b>59</b>
Kreissparkasse Köln	50	8	<b>58</b>
Sparda-Bank West	30	9	<b>39</b>
Kölner Bank	16	7	<b>23</b>
Targobank	16	7	<b>23</b>
Consorsbank	5	14	<b>19</b>
norisbank	8	8	<b>16</b>
...	...	...	...

**Nennungen von Banken, bei denen der Umfrageteilnehmer Kunde ist. Neben der Hauptbank (Gehaltskonto) konnte der Befragte zusätzlich eine Zweitbank bewerten.**

# 5. Ergebnisse für Köln

## Deskriptive Statistiken für Köln:



# 5. Ergebnisse für Köln

## Bewertung für Köln:

Bank	Anzahl Kundenbewertungen	Anteil an den gesamten Kundenbewertungen	Kundenzufriedenheit (Weiterempfehlung)	Service & Kundenfreundlichkeit	Beratungsqualität	Produktzufriedenheit
Commerzbank	91	11%	✓		✓	✓
Sparkasse KölnBonn	266	33%	✓	✓	✓	✓
Sparda-Bank West	39	5%	✓	✓	✓	✓
Postbank	115	14%				
Deutsche Bank	87	11%				
Kreissparkasse Köln	58	7%		✓		

 **Exzellente Bewertung**



# 6. Ergebnisse für Direktbanken

## Stichprobe Gesamt

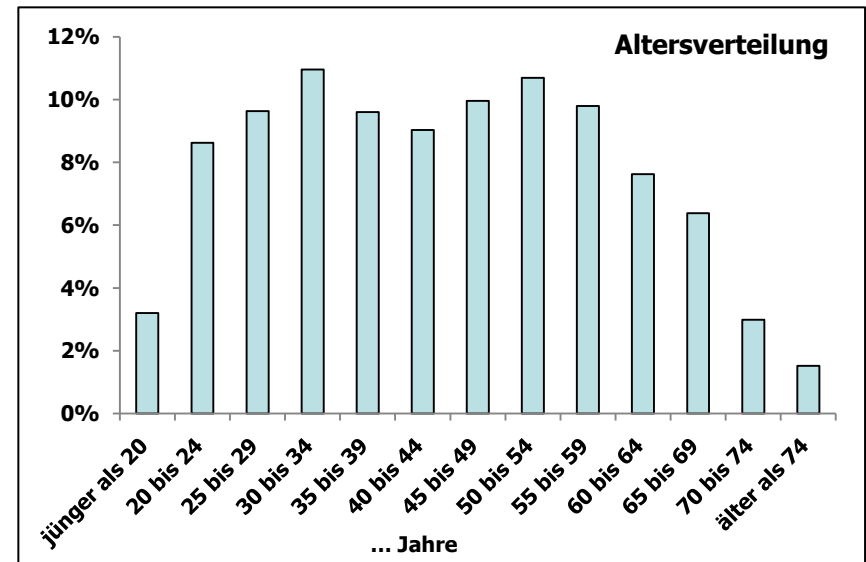
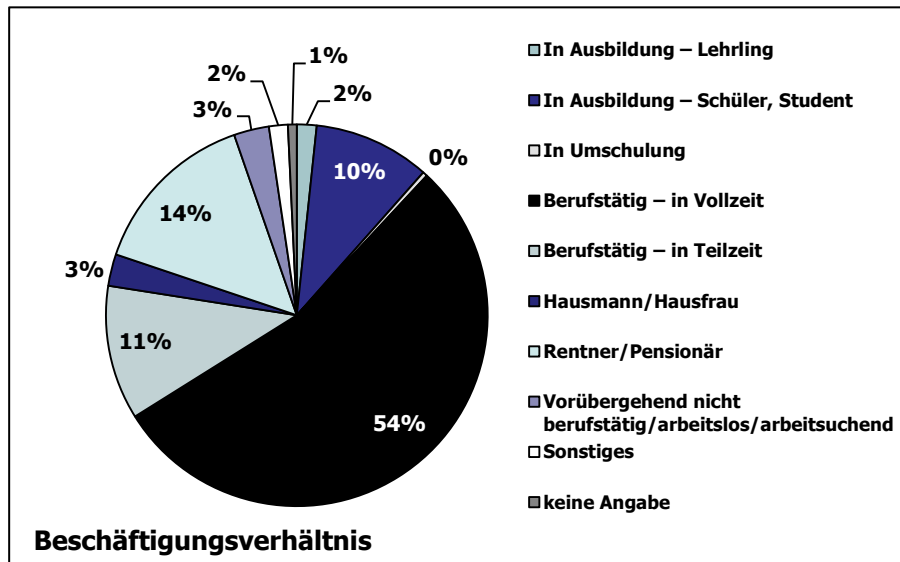
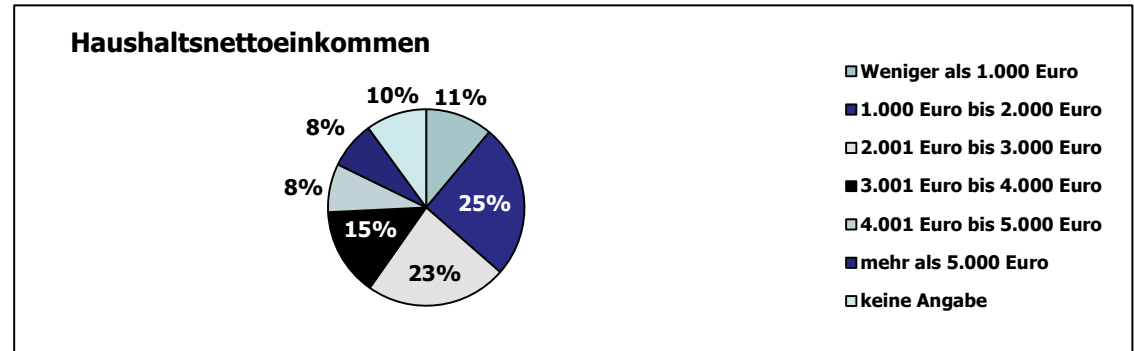
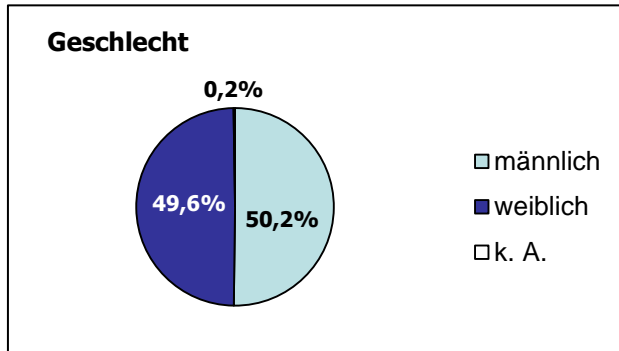
- **N = 3.761**
- **Es liegen 1.499 Bewertungen zu über 25 Direktbanken vor.**
- **Davon:**
  - **Berlin: 633**
  - **Hamburg: 278**
  - **München: 301**
  - **Köln: 287**

Bank	Hauptbank	Zweitbank	Gesamt
ING-DiBa AG	197	263	<b>460</b>
DKB, Deutsche Kreditbank AG	178	152	<b>330</b>
comdirect bank AG	169	145	<b>314</b>
Targobank	70	45	<b>115</b>
Consorsbank	29	67	<b>96</b>
norisbank GmbH	61	31	<b>92</b>
1822direkt	18	16	<b>34</b>
Bank of Scotland	4	25	<b>29</b>
Advanzia Bank S. A.	8	17	<b>25</b>
Fidor Bank AG	4	16	<b>20</b>
Volkswagen Bank	6	12	<b>18</b>
...	...	...	...

**Nennungen von Banken, bei denen der Umfrageteilnehmer Kunde ist. Neben der Hauptbank (Gehaltskonto) konnte der Befragte zusätzlich eine Zweitbank bewerten.**

# 6. Ergebnisse für Direktbanken

## Deskriptive Statistiken für Direktbanken:



# 6. Ergebnisse für Direktbanken

## Bewertung für Direktbanken:

Bank	Anzahl Kundenbewertungen	Anteil an den gesamten Kundenbewertungen	Kundenzufriedenheit (Weiterempfehlung)	Service & Kundenfreundlichkeit	Beratungsqualität	Produktzufriedenheit
Consorsbank	96	6%				
comdirect bank AG	314	21%	✓	✓	✓	
DKB, Deutsche Kreditbank AG	330	22%	✓	✓		✓
ING-DiBa AG	460	31%	✓	✓	✓	✓
norisbank	92	6%				

 **Exzellente Bewertung**



**Auf der Haide 1 – 92665 Altenstadt / WN – Tel. 09602/944928-0 – Fax 09602/944928-10 e-mail: [info@vorsorge-finanzplanung.de](mailto:info@vorsorge-finanzplanung.de)  
Geschäftsführer: Prof. Michael Hauer, Frank Nobis – Handelsregister: Weiden HRB 2442 – Gerichtsstand: Weiden i.d.OPf.  
Bankverbindung: Sparkasse Oberpfalz Nord – IBAN: DE65 7535 0000 0009 5114 86 - BIC: BYLADEM1WEN**

**Copyright ©: Diese Präsentation ist Eigentum der Institut für Vorsorge und Finanzplanung GmbH und darf vom Empfänger nur für eigene Zwecke verwendet werden. Eine Weitergabe an Dritte oder eine Präsentation vor Dritten im Ganzen oder von Teilen darf ohne Zustimmung der Eigentümerin nicht erfolgen.**