

Bankenmonitor

Altenstadt, November 2017 – Die Ergebnisse des ersten Bankenmonitors des IVFP liegen vor. Mehr als 3.700 Kunden in den Städten, Berlin, Hamburg, München und Köln gaben ihr Urteil zu ihrer Bank in den Kategorien Kundenzufriedenheit (Weiterempfehlung), Service & Freundlichkeit, Beratungsqualität und Produktzufriedenheit ab. Jeder Befragte konnte maximal zwei seiner Banken (Hauptbank und Zweitbank) bewerten, sodass insgesamt über 5.200 Bewertungen vorliegen.

Das Ziel der Befragung war es, den Bankkunden die Leistungen seiner Bank durch gezielte Fragestellungen bewerten zu lassen. Hierzu konnten Kunden bei bis zu 15 Fragen ihr Urteil zu jeder Bank abgeben. Die Bewertung erfolgte daher nicht auf Basis einer geringen Stichprobe wie es z.B. beim mystery-shopping oftmals der Fall ist.

Trotz aller Kritik sind die Bankkunden insgesamt eher zufrieden mit ihrem jeweiligen Institut. Das Ergebnis der Befragung zeigt, dass einige Banken sogar sehr gute Bewertungen bei der Kundenzufriedenheit erlangen. Im Bereich Service & Freundlichkeit werden die Institute insgesamt gut bewertet. In Hamburg schneidet etwa die Hamburger Sparkasse in dieser Kategorie exzellent ab. Im Bereich Produktzufriedenheit sind die Ergebnisse ebenfalls gut. Beispielsweise wird die Direktbank ING-DiBa hervorragend von den Kunden bewertet. Im Bereich Beratungsqualität sind die Ergebnisse insgesamt eher mittelmäßig. Doch auch hier gibt es einige Institute wie etwa die Sparkasse KölnBonn, die deutlich besser von den Kunden bewertet werden.

In den folgenden Tabellen werden die besten Filialbanken je Stadt und zusätzlich die besten Direktbanken in den untersuchten Kategorien im Bankenmonitor aufgeführt:

Stadt/Kategorie	Kundenzufriedenheit (Weiterempfehlung)	Service & Freundlichkeit
Berlin	Berliner Volksbank Commerzbank Postbank Targobank	Berliner Volksbank Commerzbank Berliner Sparkasse Targobank
Hamburg	Commerzbank Hamburger Sparkasse Sparda-Bank Hamburg	Commerzbank Hamburger Sparkasse Sparda-Bank Hamburg
München	Commerzbank Sparda-Bank München	Sparda-Bank München
Köln	Commerzbank Sparkasse KölnBonn Sparda-Bank West	Sparkasse KölnBonn Sparda-Bank West Kreissparkasse Köln
Direktbanken	Comdirect Bank DKB ING-DiBA	Comdirect Bank DKB ING-DiBA

Tabelle 1: Die besten Filialbanken je Stadt und die besten Direktbanken in den Kategorien Kundenzufriedenheit und Service & Freundlichkeit

Stadt/Kategorie	Beratungsqualität	Produktzufriedenheit
Berlin	Berliner Volksbank Commerzbank Berliner Sparkasse Targobank	Berliner Volksbank Targobank
Hamburg	Commerzbank Hamburger Sparkasse Sparda-Bank Hamburg	Commerzbank Sparda-Bank Hamburg
München	Commerzbank Stadtsparkasse München Sparda-Bank München	Commerzbank Sparda-Bank München
Köln	Commerzbank Sparkasse KölnBonn Sparda-Bank West	Commerzbank Sparkasse KölnBonn Sparda-Bank West
Direktbanken	Comdirect Bank ING-DiBA	DKB ING-DiBA

Tabelle 2: Die besten Filialbanken je Stadt und die besten Direktbanken in den Kategorien Beratungsqualität und Produktzufriedenheit

Mehr Informationen zum Bankenmonitor des IVFP erhalten Sie unter: <http://www.ivfp.de/ueber-uns-01/veroeffentlichungen/untersuchungen-zum-kostenlosen-download/>

Das **Institut für Vorsorge und Finanzplanung (IVFP)** ist eine unabhängige und inhabergeführte Gesellschaft. Im Jahr 2001 gegründet und mit Hauptsitz in Altstadt/WN steht es unter der fachlichen Leitung von Prof. Michael Hauer, Frank Nobis und Prof. Dr. Thomas Dommermuth. Es vergleicht und bewertet Produkte sowie Beratungsprozesse, bietet Finanzdienstleistern fachliche und strategische Beratung sowie eine Vielzahl an Softwarelösungen und Weiterbildungsmaßnahmen. Damit will das IVFP dazu beitragen, Vorsorge transparenter und verständlicher zu machen. Das IVFP-Team liefert bedarfsgerechte Lösungen für Marketing, Produktentwicklung, Vertrieb und Beratung. Zu seinen Kunden zählen zahlreiche namhafte Unternehmen wie AachenMünchener, Allianz, Alte Leipziger, AXA, Canada Life, Commerzbank, Concordia, Fidelity, HDI, LBS, neue leben, Postbank, Sparkassen Finanzgruppe, Standard Life, Die Stuttgarter, SwissLife, Union Investment, Versicherungskammer Bayern, Zurich u.v.a.

Abdruck honorarfrei. Bei Abdruck oder redaktioneller Erwähnung bitten wir um ein Belegexemplar. Vielen Dank!

Pressekontakt:

Institut für Vorsorge und Finanzplanung GmbH
Manuela Heubeck
Auf der Haide 1
92665 Altstadt / WN
Tel: 09602 / 944 928 0
Fax: 09602 / 944 928 10
E-Mail: presse@ivfp.de