

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Servicestudie: Online-Banking bei Filialbanken**

### **Service zum Online-Banking nur befriedigend – Testsieger ist Hamburger Volksbank, Postbank ist bester Online-Broker**

**Hamburg, 25.08.2011 (ots)** – Jeder zweite Deutsche erledigt inzwischen Bankgeschäfte online. Filialbanken reagieren auf diesen Trend und bauen ihr Angebot im Internet aus. Doch der Service zum Thema Online-Banking ist nur befriedigend, so das ernüchternde Ergebnis einer aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Die Tester des Marktforschungsinstituts ließen sich telefonisch beraten, schrieben E-Mails, beurteilten die Websites und die Online-Konditionen. 15 Filialbanken wurden anhand von insgesamt 465 verdeckten Kontakten unter die Lupe genommen.

Nicht einmal jede dritte Filialbank bot guten Service zum Thema Online-Banking. So erhielt jeder zweite Testanrufer oberflächliche und wenig individuelle Antworten. Oft wurde auf die Website verwiesen oder eine Beratung in einer Filiale vorgeschlagen. Auch die Beantwortung von E-Mails zeigte Defizite: Lediglich die Hälfte ging vollständig auf die gestellten Anliegen ein oder war inhaltlich gut verständlich. „Zu oft wurden Fachbegriffe genutzt, ohne diese zu erklären“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Die Websites waren überwiegend umfassend und informativ, lediglich 60 Prozent der Testnutzer bescheinigten den Internetseiten aber eine einfache und gute Bedienbarkeit. Bei den Konditionen lohnt sich genaues Vergleichen: Bei den Orderkosten konnten über 80 Prozent eingespart werden und der Zins beim Tagesgeld lag zwischen 0,1 und 1,5 Prozent.

Testsieger im Online-Banking wurde Hamburger Volksbank. Die Bank überzeugte mit dem besten Service und Top-Leistungen in allen Teilbereichen. So waren die Mitarbeiter am Telefon sehr gut erreichbar sowie stets freundlich und kompetent. Die Volksbank punktete auch mit ihrem gebührenfreien VR-NetKonto. HypoVereinsbank auf Rang zwei hatte die beste telefonische Beratung. Die Ansprechpartner sorgten für eine angenehme Gesprächsatmosphäre, führten die Gespräche individuell und waren glaubwürdig. Bei den Produkten überzeugte vor allem das überdurchschnittlich verzinsten Festgeld. Auf Rang drei folgte Sparda-Bank München. Die Genossen beantworteten E-Mails am besten und hatten mit dem bonitätsunabhängigen SpardaPrivatKredit ein Top-Produkt. Beste Filialbank im Bereich Online-Brokerage wurde Postbank dank günstiger Orderkosten.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte Service und Konditionen beim Online-Banking von Filialbanken. Insgesamt wurden sechs überregionale Banken sowie neun regional aktive Institute in den Städten Berlin, Hamburg und München untersucht. Neben einer Konditionenanalyse für die Produktbereiche Brokerage, Geldanlage, Ratenkredit und Zahlungsverkehr wurde die Qualität der Institute hinsichtlich der Beantwortung von telefonischen Anfragen sowie von E-Mails analysiert. Darüber hinaus fand eine detaillierte Beurteilung der Websites statt. Des Weiteren wurden die unterschiedlichen Sicherheitsstandards bewertet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität.

Ansprechpartner:  
Markus Hamer  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11  
E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)