

Bankenmonitor 2017



Inhaltsverzeichnis

- 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

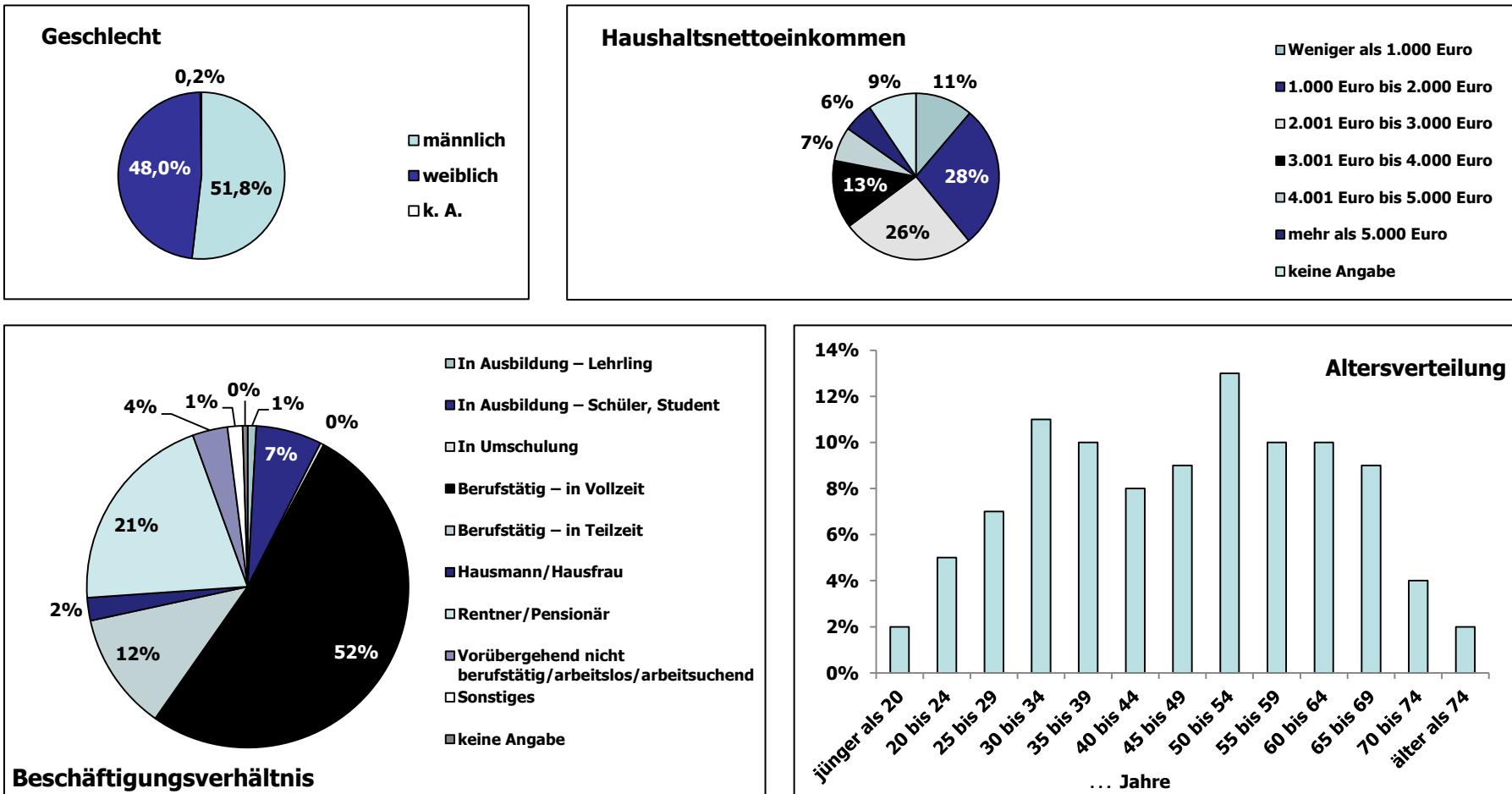
- **N = 1.391**
- **Es liegen 1.984 Bewertungen zu über 70 Banken vor.**
- **Davon:**
 - **Filialbanken: 1.351**
 - **Direktbanken: 633**

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

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

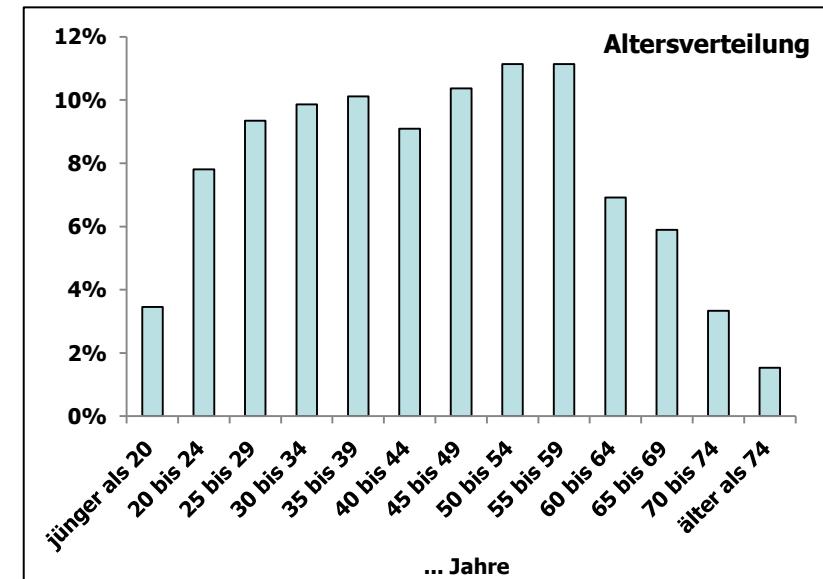
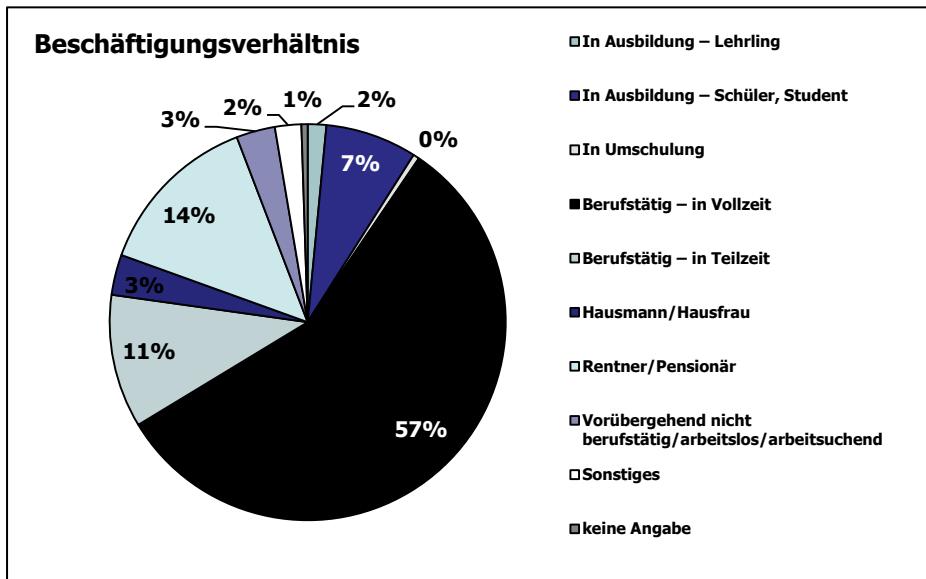
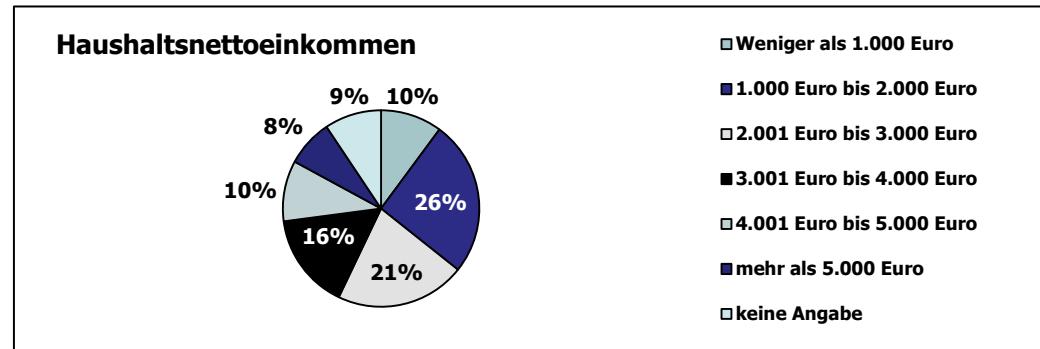
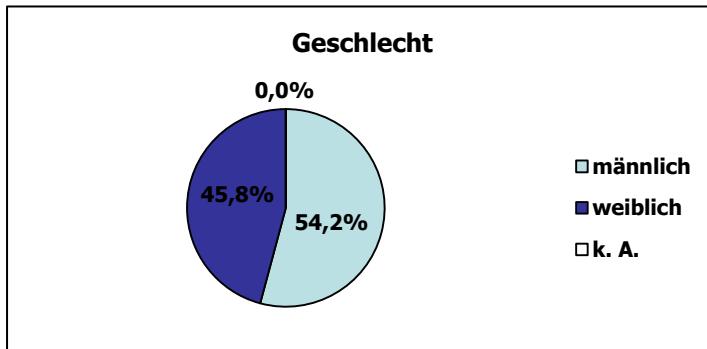
- **N = 790**
- **Es liegen 1.104 Bewertungen zu über 80 Banken vor.**
- **Davon:**
 - **Filialbanken: 826**
 - **Direktbanken: 278**

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

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 Kunden-bewertungen	Anteil an den gesamten Kunden-bewertungen	Kundenzufriedenheit (Weiter-empfehlung)	Service & Kunden-freundlich-keit	Beratungs-qualität	Produkt-zufriedenheit
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

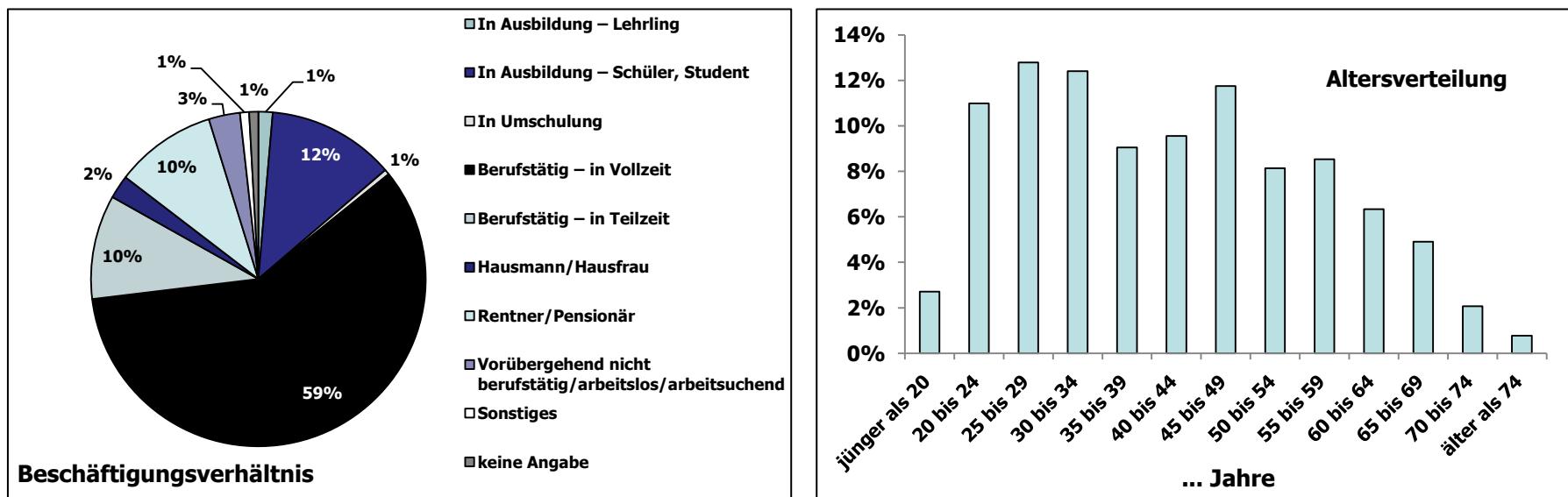
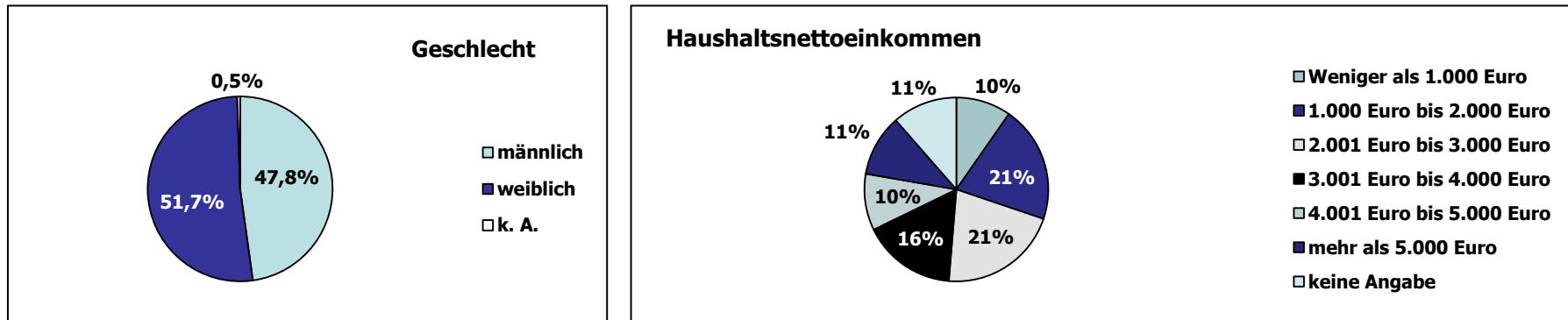
- **N = 795**
- **Es liegen 1.098 Bewertungen zu über 80 Banken vor.**
- **Davon:**
 - **Filialbanken: 797**
 - **Direktbanken: 301**

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

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 Kunden-bewertungen	Anteil an den gesamten Kunden-bewertungen	Kundenzufriedenheit (Weiter-empfehlung)	Service & Kunden-freundlich-keit	Beratungs-qualität	Produkt-zufriedenheit
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

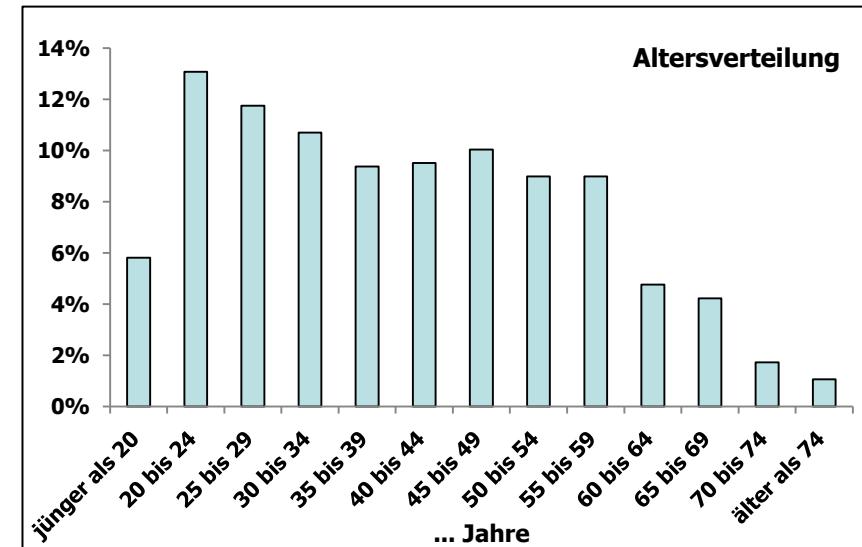
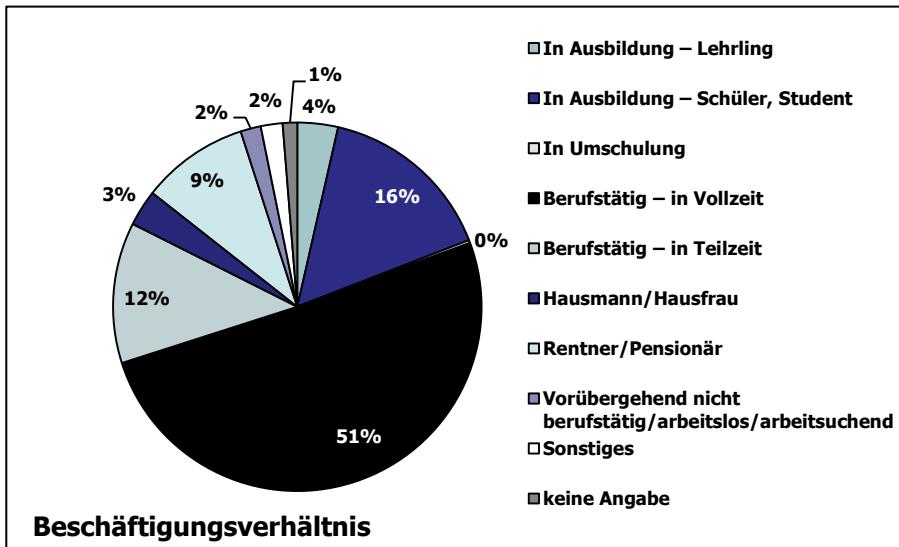
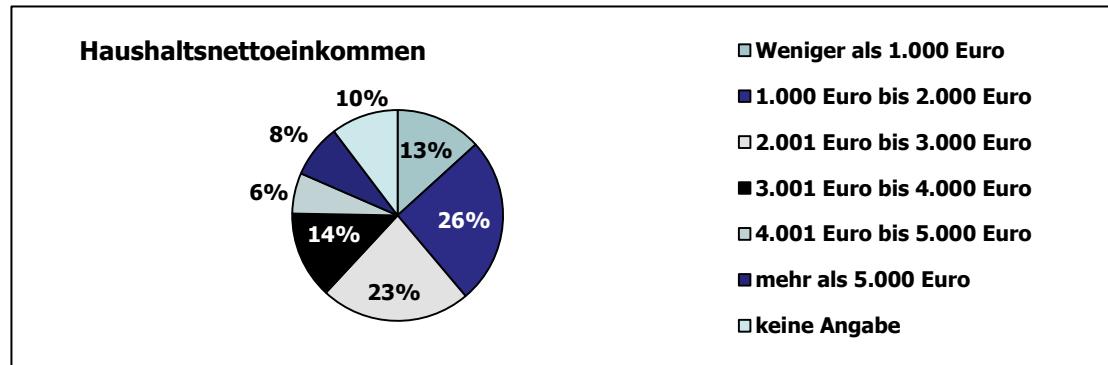
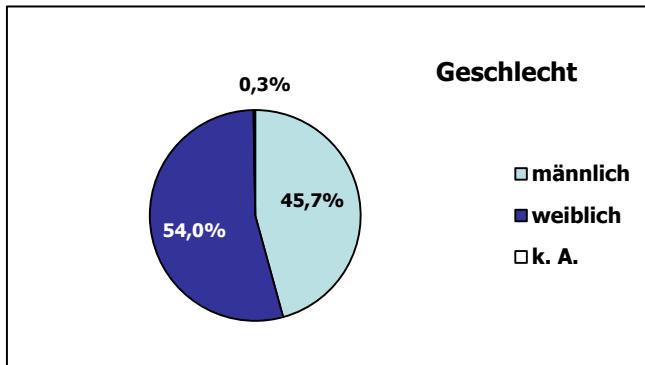
- **N = 785**
- **Es liegen 1.097 Bewertungen zu über 60 Banken vor.**
- **Davon:**
 - **Filialbanken: 810**
 - **Direktbanken: 287**

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

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 Kunden-bewertungen	Anteil an den gesamten Kunden-bewertungen	Kundenzufriedenheit (Weiter-empfehlung)	Service & Kunden-freundlich-keit	Beratungs-qualität	Produkt-zufriedenheit
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

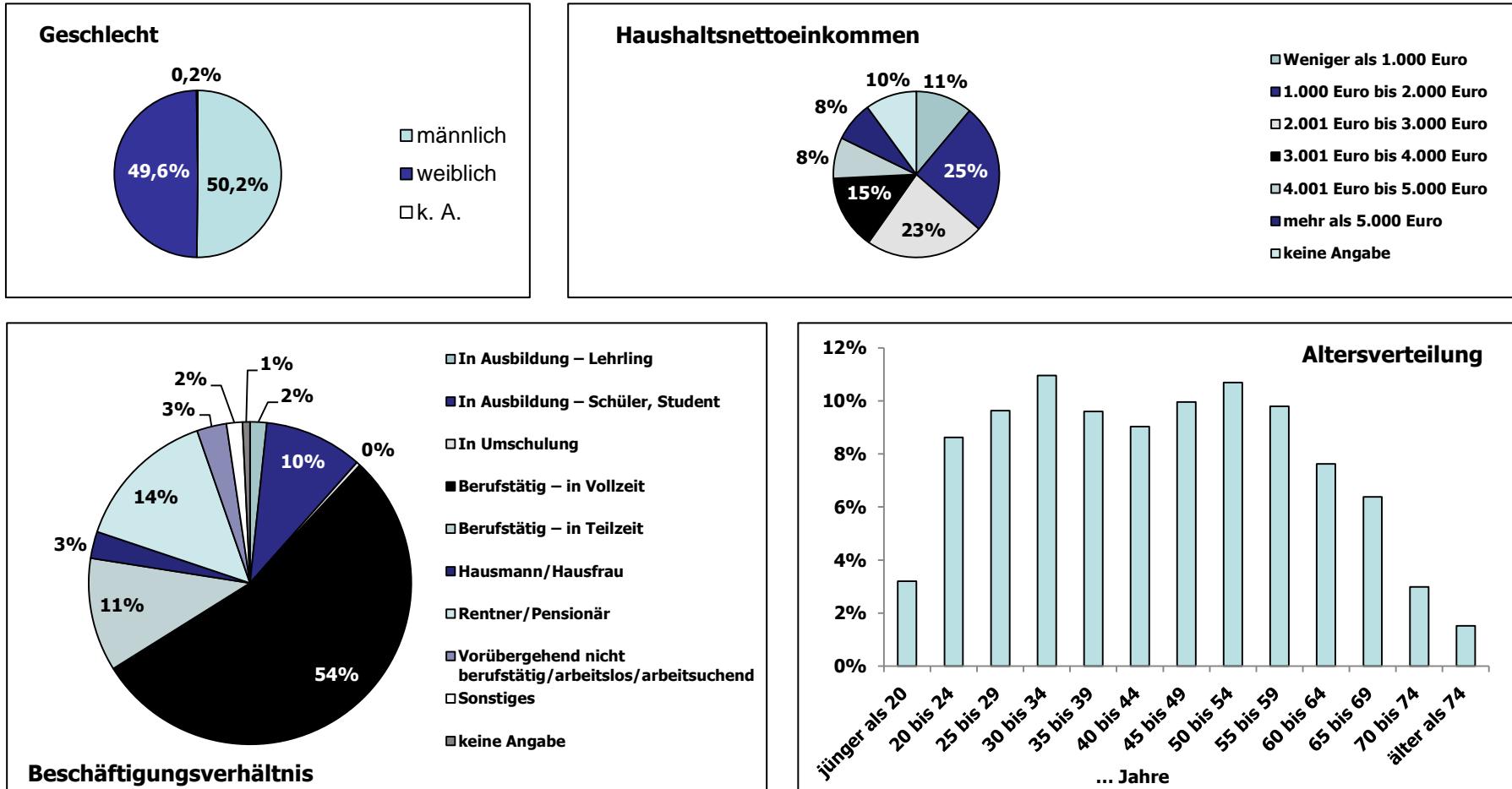
- **N = 3.761**
- **Es liegen 1.499 Bewertungen zu über 25 Direktbanken vor.**
- **Davon:**
 - **Berlin:** **633**
 - **Hamburg:** **278**
 - **München:** **301**
 - **Köln:** **287**

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

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

Kontakt



Auf der Haide 1 – 92665 Altenstadt / WN – Tel. 09602/944928-0 – Fax 09602/944928-10 e-mail: 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.