

## Studie: Online-Banking bei Filialbanken 2017 / Sicherheit im Fokus; schwache Konditionen – Sparda-Bank München auf Platz eins; Deutsche Bank mit Brokerage vorn

**Online-Banking zählt auch bei Filialbanken zum festen Kundenangebot. Ein überzeugendes Gesamtpaket aus gutem Service, attraktiven Konditionen und Online-Sicherheit ist allerdings selten. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches Online-Banking und -Brokerage bei 15 großen Filialbanken getestet hat.**

### **Niedrigzinsumfeld hinterlässt Spuren**

Die Filialbanken bieten nur mäßige Konditionen. Viele Kunden müssen nicht nur mit kostenpflichtigen Girokonten rechnen, sondern auch mit wenig attraktiven Geldanlagemöglichkeiten. Insbesondere ein Tagesgeldkonto ist unter dem Anlageaspekt kaum noch empfehlenswert. Der Guthabenzins beträgt bei keinem der getesteten Finanzinstitute mehr als magere 0,01 Prozent; bei einigen Banken liegt der Zinssatz sogar bei null Prozent.

### **Sicherheit im Fokus**

Die Filialbanken informieren auf ihren Websites oft umfassend zum Thema Sicherheit. Auch insgesamt können die Internetauftritte in puncto Informationswert und Bedienungsfreundlichkeit überzeugen. Zudem bieten fast alle Finanzinstitute ihren Kunden mindestens ein Legitimationsverfahren mit hohem Sicherheitsstandard, beispielsweise eTAN, chipTAN oder das HBCI-Verfahren mit Chipkarte.

### **Service teils mit Schwächen**

Das Serviceniveau der Branche bewegt sich auf einem befriedigenden Level. Unvollständige und wenig individuelle Auskünfte per Telefon und E-Mail sind keine Seltenheit und stellen sich im Test als ein deutliches Manko heraus. Einen insgesamt sehr guten Service per Telefon, E-Mail und im Internet bietet keine der Filialbanken; immerhin zehn der 15 untersuchten Institute sichern sich jedoch das Qualitätsurteil „gut“. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, weist auf einen positiven Aspekt hin: „Verbessert hat sich der Service im Internet – das betrifft auch den wichtigen Aspekt Sicherheit. Umfassende Informationen und die Anwendung hoher Sicherheitsstandards sind inzwischen die Regel.“

### **Die besten Unternehmen**

Die Sparda-Bank München geht als Testsieger aus der Studie hervor. Das Unternehmen überzeugt durch attraktive Konditionen im Bereich Zahlungsverkehr, beispielsweise mit einem grundgebührenfreien Girokonto. Der Zinssatz beim Ratenkredit ist bonitätsunabhängig und liegt in allen untersuchten Szenarien unter dem Branchenschnitt. Im Service stellt die kompetente und schnelle E-Mail-Bearbeitung die größte Stärke dar.

Den zweiten Rang belegt die Commerzbank. Das Unternehmen erzielt ein gutes Serviceergebnis und bietet den zweitbesten telefonischen Service aller getesteten Filialbanken. In der Konditionenanalyse schneidet das kostenlose Girokonto im Produktvergleich positiv ab; auch das Wertpapierdepot überzeugt, beispielsweise fällt ab mindestens einer abgerechneten Order pro Quartal kein Entgelt an.

Auf dem dritten Rang folgt die Berliner Sparkasse, die im Anbietervergleich den besten Service bietet. E-Mails werden sehr schnell beantwortet und am Telefon gehen die Mitarbeiter individuell auf die Interessenten ein; auch der Internetauftritt erweist sich als sehr informativ und nutzerfreundlich. Zudem bietet das Institut mehrere Legitimationsverfahren, etwa chipTAN, an.

Bester Online-Broker unter den Filialbanken ist die Deutsche Bank (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Ordergebühren fallen niedrig aus und das Unternehmen bietet als einzige untersuchte Filialbank auch Zertifikate-Sparpläne. Im Service zeigt Deutsche Bank über alle Kontaktkanäle hinweg gute Leistungen. Auf den Plätzen zwei und drei folgen die Postbank (Qualitätsurteil: „sehr gut“) vor der Commerzbank, die in diesem Bereich das Gesamturteil „gut“ erzielt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte 15 große Finanzinstitute, darunter überregionale Universalbanken sowie die jeweils größten Regionalbanken in den Metropolen Berlin, Hamburg und München. Der Service wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests (Mystery-Tests) geprüft. Zudem erfolgten jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites. Darüber hinaus wurde auf der Basis offizieller Unternehmensangaben eine Konditionenanalyse durchgeführt, die die Produktbereiche Zahlungsverkehr, Brokerage, Tagesgeld, Festgeld und Ratenkredit umfasste (Datenstand: 16.08.2017). Außerdem erfolgte eine Prüfung des Bereichs Sicherheit im Internet, in der Art und Umfang der Legitimationsverfahren und die Sicherheitsinformationen untersucht und bewertet wurden.

#### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)

#### **Unternehmen**

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg

Internet: [www.disq.de](http://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.