

STUDIE

Wie fair ist meine Bank?

Wo stimmen Service und Beratung? Wer hat besonders vielfältige Angebote und ein attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis? Der große Fairness-Check: FOCUS MONEY hat Kunden von Filial- und Direktbanken gefragt, wie zufrieden sie in der Praxis sind

von THORSTEN JACOBS

WAHLMÖGLICHKEITEN:

Direktbank oder Filiale?
In dieser Studie kamen 28
Institute auf den Prüfstand



AUSWERTUNG 2025

Einmal fair, immer fair

FOCUS MONEY
FAIRSTE BANK

Neun Banken aus der Spitzengruppe von 2024 schafften auch in diesem Jahr in der Gesamtwertung ein „Sehr Gut“. Die Bestnote konnten vier Filial- und fünf Direktbanken erreichen. In beiden Bereichen gab es außerdem jeweils viermal die Note „Gut“ – damit konnten fast

alle Banken ihre Positionen verteidigen. Einziger Neueinsteiger in das Gesamt-Ranking ist die Filialbank apoBank. Welche Häuser insgesamt und in den einzelnen Testfeldern ausgezeichnet sind, zeigen die Tabellen unten und auf den folgenden Seiten. Innerhalb der zwei Bewertungsklassen wurden die Geldinstitute in alphabetischer Reihenfolge angeordnet.

Faire Banken

Urteil	Filialbanken
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	HypoVereinsbank
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	TARGOBANK
Gut	apoBank
Gut	BBBbank
Gut	Santander Bank
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Urteil	Direktbanken
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	norisbank
Gut	1822Direkt
Gut	Hanseatic Bank
Gut	Openbank
Gut	Volkswagen Bank

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

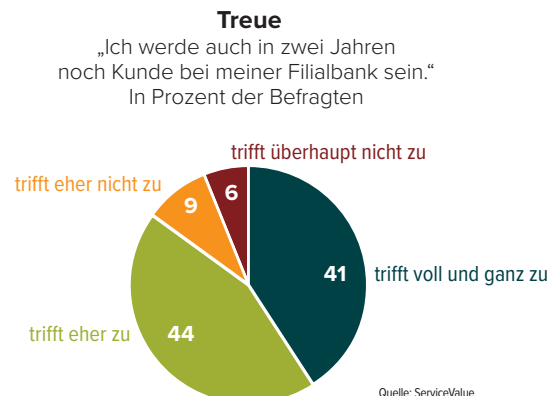
Ohne Bankkonto geht in Deutschland wenig bis gar nichts – und deshalb hat auch so gut wie jeder Erwachsene eins. Das heißt auch: Um die grundsätzliche Nachfrage brauchen sich die Banken schon mal nicht zu sorgen. Wären da nur nicht die zahlreichen Mitbewerber. Etwa 1400 Kreditinstitute gibt es hierzulande – von Genossenschaftsbanken über die Sparkassen bis hin zu Privat- und Geschäftsbanken. Damit ist die deutsche Bankenlandschaft eine der größten und facettenreichsten der Welt. Um Verbraucher davon zu überzeugen, eine bessere Wahl zu sein als der große Rest, müssen die Geldinstitute deshalb einiges leisten – und vor allem mit Fairness punkten.

Welchen Filial- und Direktbanken das aus Kundensicht besonders gut gelingt, hat das Analyse- und Beratungshaus ServiceValue im Auftrag FOCUS MONEY in der aktuellen Studie ermittelt. Dabei wurden über 3000 Kundenurteile zu 28 Geldinstituten eingeholt und ausgewertet. Neben Urteilen in den vier Kategorien Banking-Angebot, Preis-Leistungs-Verhältnis, Beratung und Service wurden auch Kundenstimmen zur emotionalen Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung erhoben.

Stärken und Schwächen. Die Auswertung der Kundenurteile zeigt: Mit der allgemeinen Produktauswahl sowie der Sicherheit beim Online-Banking sind die allermeisten Studienteilnehmer zufrieden. Weniger zufrieden sind die Kunden indes mit der Höhe der Guthabenverzinsung – angesichts des aktuell niedrigen Zinsniveaus bei klassischen Anlageprodukten wie Sparbüchern oder Tagesgeldkonten wenig überraschend. Interessant ist hier jedoch der Unterschied zwischen den Filial- und Direktbanken: Während bei Ersteren fast jeder zweite Befragte die Höhe der Guthabenverzinsung bemängelt, ist es bei Letzteren lediglich ein gutes Drittel. Insgesamt kann die Branche jedoch nicht klagen: Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die Bewertungen im Schnitt spürbar verbessert. ■ ▶

Treueversprechen

Das ist ein Vertrauensbeweis: 85 Prozent der Filialbank-Kunden geben an, auch zukünftig bei ihrem Institut bleiben zu wollen. Den Direktbanken versprechen 81 Prozent der Befragten die Treue



So wurden die Rankings ermittelt

Zum nunmehr dritten Mal hat das Kölner Analysehaus ServiceValue für FOCUS MONEY die Fairness von Filial- und Direktbanken untersucht. Dazu haben die Marktforscher in einer repräsentativen Online-Studie Kunden nach ihren Erfahrungen mit jeweils bis zu drei Banken befragt, bei denen sie in den vergangenen zwölf Monaten Kunde waren. Insgesamt kamen so 3135 Kundenurteile zu 28 großen Filial- und Direktbanken zusammen.

Bewertet wurden 16 Service- und Leistungsmerkmale, für die eine vierstufige Antwortskala zur Verfügung stand. Die Durchschnittswerte können als Leistungsprofile für jedes

Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt werden (s. u. am Beispiel comdirect für Direktbanken). Werte links vom Gesamtmarkt zeigen ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil.

Die Studie deckt außerdem die Stärken und Schwächen der einzelnen Banken in verschiedenen Leistungsdisziplinen auf. Das Analyseteam legte dazu vier Kategorien fest: Banking-Angebot, Preis-Leistungs-Verhältnis, Kundenberatung und Kundenservice.

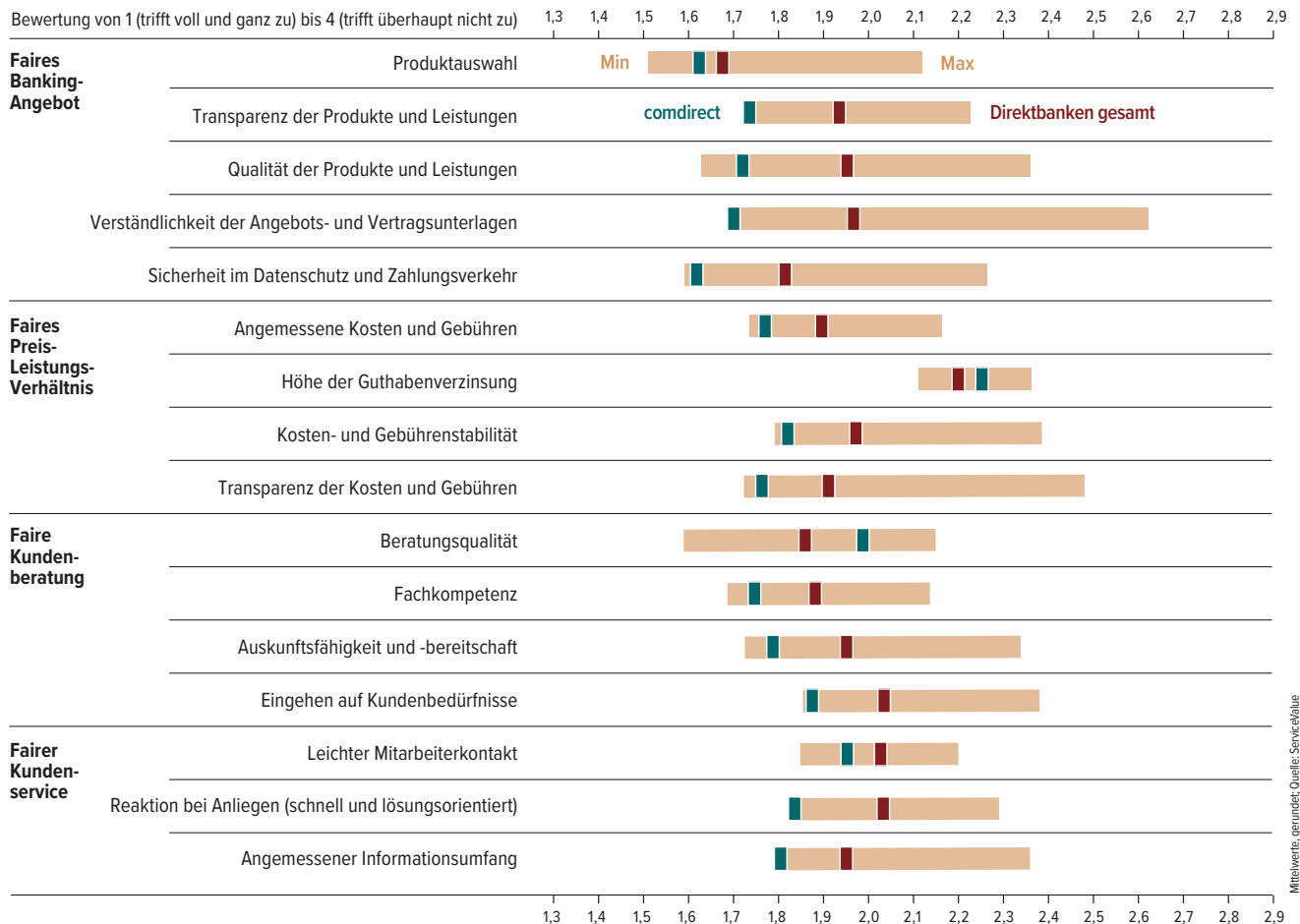
Aus den abgegebenen Urteilen wurden für alle Merkmale normierte Indexwerte zwischen null und hundert berechnet. Diese bilden zu glei-

chen Teilen das Ergebnis der einzelnen Banken in den jeweiligen Kategorien. Das Urteil „Fairste Bank“ resultierte schließlich aus den vier gleich gewichteten Teilergebnissen.

Die Auszeichnung „Gut“ bekamen alle Banken, die in ihrer Sparte eine überdurchschnittliche Bewertung erzielten. Für Werte über dem Durchschnitt der mit „Gut“ beurteilten Banken vergaben die Experten das Urteil „Sehr Gut“.

Wie intensiv die einzelnen Parameter jeweils die Bindung der Kunden zu ihren Banken beeinflussen, wurde für die Studie außerdem separat anhand einer sogenannten Relevanzanalyse ermittelt.

16 Merkmale – ein Fairness-Profil





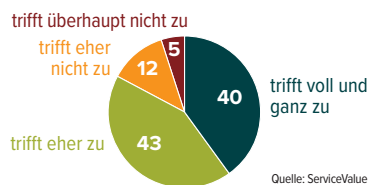
SICHERE BANK: Auch Filialbank-Kunden fühlen sich wohl beim Online-Banking

Routiniert im Netz

Bedenken wegen der Sicherheit beim Online-Banking haben nur die wenigsten. 83 Prozent der Direktbank-Kunden fühlen sich in puncto Datenschutz und Zahlungsverkehr gut geschützt

Sicherheit im Datenschutz und Zahlungsverkehr

„Meine Direktbank bietet hohe Sicherheit beim Online-Banking in Bezug auf Datenschutz und Zahlungsverkehr.“ In Prozent der Befragten



Niedrige Zinsen, hohe Transparenz

Hier macht sich ganz offenbar auch die allgemeine wirtschaftliche Situation bemerkbar: Die Kategorie „Preis-Leistungs-Verhältnis“ landet im Ranking der vier großen Testfelder auf dem letzten Platz. Einer der Knackpunkte ist die vielfach als unattraktiv gewertete Höhe der Guthabenverzinsung. Am wenigsten zu bemängeln haben die Kunden dahingehend noch bei den Filialbanken apoBank und BBBank beziehungsweise bei den Direktbanken Openbank und Deutsche Skatbank. Die bestbewerteten Items der Kategorie sind die Transparenz der Kosten und Gebühren (Filialbanken) sowie die Angemessenheit der Kosten und Gebühren (Direktbanken).



Stimmige Angebots- und Produktauswahl

Eine umfangreiche Produktauswahl und eine hohe wahrgenommene Sicherheit beim Online-Banking in Bezug auf Datenschutz und Zahlungsverkehr – das sind aus Sicht der Befragten die beiden größten Pluspunkte der Branche. Für die Direktbanken resultiert genau das in der besten Kategorie der Studie. Die jeweils positivsten Kundenurteile bei den beiden Banktypen erhielten apoBank und CRONBANK (Produktauswahl) sowie Commerzbank und ING (Sicherheit im Datenschutz und Zahlungsverkehr). Dagegen könnte die



Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen aus Sicht vieler Studienteilnehmer etwas besser sein. Am zufriedensten sind die Befragten hier bei den Filialbanken mit den Sparda-Banken und der Commerzbank sowie bei den Direktbanken mit comdirect und ING. Insbesondere die Filialbank-Kunden sehen auch die Transparenz der Produkte und Leistungen mitunter kritisch. Was sie für ihr Geld bekommen, ist bei der HypoVereinsbank und bei den Sparda-Banken am verständlichsten dargestellt.

Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil Filialbanken

Sehr Gut	apoBank
Sehr Gut	BBBank
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	Santander Bank
Sehr Gut	TARGOBANK
Gut	HypoVereinsbank
Gut	Sparda-Banken

Urteil Direktbanken

Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	norisbank
Gut	1822Direkt
Gut	Hanseatic Bank
Gut	N26
Gut	Openbank
Gut	Volkswagen Bank

Banking-Angebot

Urteil Filialbanken

Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	HypoVereinsbank
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	TARGOBANK
Gut	Santander Bank
Gut	Sparkassen
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

Urteil Direktbanken

Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	norisbank
Gut	1822Direkt
Gut	Hanseatic Bank
Gut	N26
Gut	Volkswagen Bank

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Starke Beratungsqualität, hohe Auskunftsbereitschaft

Wer sich fragt, von welchen Faktoren eigentlich die Kundenbindung abhängt, erhält hier erste Antworten: Insbesondere bei den Direktbanken sorgen eine hohe Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft sowie das Eingehen auf Kundenbedürfnisse für eine starke Bindung. Bei beiden Service- und Leistungsmerkmalen führt norisbank das Feld an. Für die Filialbanken wiederum ist das Testfeld „Kundenberatung“ die Kategorie mit

den besten Bewertungen. Als Item sticht dabei vor allem die Beratungsqualität positiv hervor. Am überzeugendsten ist sie laut der Kunden bei apoBank und BBBank. Auch bei den Direktbanken schneidet das Item als bestes der gesamten Kategorie ab. Hier konnten vor allem CRONBANK und EthikBank mit guten Werten glänzen.



ZIELGERICHTET: Banken sollten ihre Beratung stets auf die individuellen Kundenwünsche zuschneiden



Für jedes Anliegen eine schnelle Lösung



Kundenbindung, die Zweite: Für Filialkundeninnen und -kunden ist es von besonders hoher Relevanz, in einem angemessenen Maß informiert zu werden. Gut für

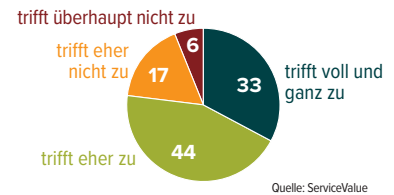
die Anbieter: Bei diesem Item können sie im Schnitt mit positiven Urteilen aufwarten. Als vorbildlich gelten hier HypoVereinsbank und die Sparda-Banken. Bei beiden Banktypen rangieren zudem die Schnelligkeit und die Lösungsorientierung, mit denen die Häuser auf Anfragen reagieren, weit oben auf der Skala der Kundenbindungstreiber. Sparda-Banken und TARGOBANK beziehungsweise comdirect und DKB Deutsche Kreditbank zeigen, wie es geht.

Lob für Erreichbarkeit

Sie sind da, wenn man sie braucht: Immerhin 77 Prozent der befragten Filialbank-Kunden finden es leicht, einen Mitarbeiter ihrer Bank zu kontaktieren. Bei den Kunden von Direktbanken sind es 73 Prozent

Leichter Mitarbeiterkontakt

„Bei meiner Filialbank ist es leicht, einen Mitarbeiter zu kontaktieren.“
In Prozent der Befragten



Kundenservice

Urteil Filialbanken

Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	HypoVereinsbank
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	TARGOBANK
Gut	apoBank
Gut	Sparkassen
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken

Kundenberatung

Urteil Filialbanken

Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	HypoVereinsbank
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	TARGOBANK
Sehr Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
Gut	BBBank
Gut	Sparkassen

Urteil Direktbanken

Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	ING
Sehr Gut	norisbank
Gut	1822Direkt
Gut	EthikBank
Gut	Hanseatic Bank
Gut	Openbank
Gut	Volkswagen Bank

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue

Urteil Direktbanken

Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	DKB Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	norisbank
Gut	Hanseatic Bank
Gut	ING
Gut	Openbank
Gut	Volkswagen Bank

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue

**DU
LIEST
ES DOCH
AUCH**

Bild

BILD BLEIBT BILD