



Kundenurteil: Fairness von Baufinanzierern 2013

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 16 Banken und 8 Vermittler



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	Juni bis Oktober 2013
Stichprobe	1.765 Kunden mit 2.235 Urteilen zu 24 Baufinanzierern (Bewertung von bis zu 2 Baufinanzierern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 16 Banken</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1822direkt • comdirect • Commerzbank • Deutsche Bank • DKB Deutsche Kreditbank • HypoVereinsbank • ING-DiBa • netbank • Postbank • PSD Bank • Santander Consumer Bank • Sparda-Bank • Sparkasse • Targobank • Volks- u./o. Raiffeisenbank • Volkswagen Bank direct <p>Detailergebnisse für 8 Vermittler</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACCEDO • Baugeld Spezialisten • credit web • Dr. Klein • Enderlein Baufinanzierungen • HypothekenDiscount • Interhyp • planethome
Gesamtumfang	280 Seiten Chart-Berichtsband (pdf)

Studiendesign (I)

Kundenbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlungsbereitschaft
Gesamtaussagen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Image
Faires Produktangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Produktauswahl • Transparenz der Produkte und Leistungen • Zuverlässigkeit der Produkte • Flexibilität der Produkte • Passgenaue Finanzierungsformen • Flexible Gestaltung von Zinsbindungsfrist und Tilgungshöhe
Fairer Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Informationsgehalt der Internetseite • Online-Baufinanzierungsrechner • Erreichbarkeit von Mitarbeitern • Reaktionszeit bei Kundenanfragen • Reaktion bei Problemen (Zeit + Qualität)
Faire Kundenkommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellung eines übersichtlichen Tilgungsplanes • Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen • Verbindlichkeit von Aussagen • Angemessener Informationsumfang

Studiendesign (II)

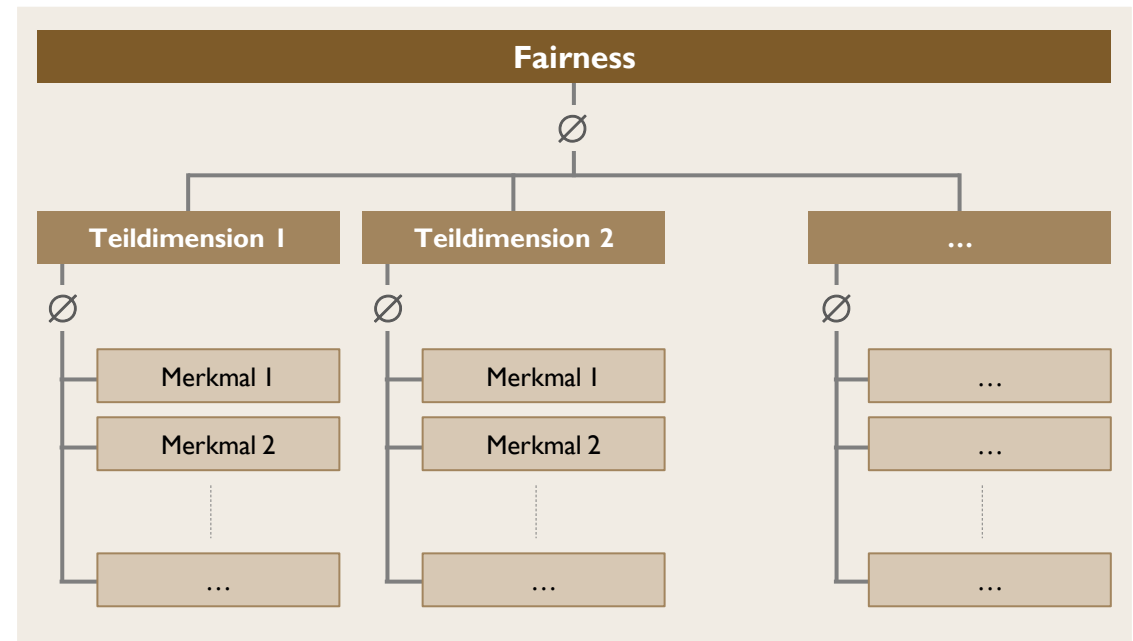
<p>Faire Kundenberatung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ausreichend Zeit für Finanzierungsberatung • Umfassende Analyse der Finanzsituation • Fachkompetenz • Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft • Erläuterung von Vor- und Nachteilen der Finanzierungsformen • Eingehen auf Kundenbedürfnisse • Nachvollziehbare Erläuterungen • Umfassende Beratung zum Thema Fördermöglichkeiten • Aufklärung über Risiken der Finanzierung • Aufklärung über Restschuld am Ende der Vertragslaufzeit • Aufklärung über Zinsrisiken bei der Anschlußfinanzierung
<p>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niedrige Zinsen • Flexible Sondertilgungsmöglichkeiten • Kostengünstige Anpassung der Tilgungshöhe

Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



Teildimensionen der Fairness von Baufinanzierern

Fairness

Faires Produktangebot

- Produktauswahl
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Zuverlässigkeit der Produkte
- Flexibilität der Produkte
- Passgenaue Finanzierungsformen
- Flexible Gestaltung von Zinsbindungsfrist und Tilgungshöhe

Fairer Kundenservice

- Informationsgehalt der Internetseite
- Online-Baufinanzierungsrechner
- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Reaktionszeit bei Kundenanfragen
- Reaktion bei Problemen (Zeit + Qualität)

Faire Kundenberatung

- Ausreichend Zeit für Finanzierungsberatung
- Umfassende Analyse der Finanzsituation
- Fachkompetenz
- Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft
- Erläuterung von Vor- und Nachteilen der Finanzierungsformen
- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Nachvollziehbare Erläuterungen
- Umfassende Beratung zum Thema Fördermöglichkeiten
- Aufklärung über Risiken der Finanzierung
- Aufklärung über Restschuld am Ende der Vertragslaufzeit
- Aufklärung über Zinsrisiken bei der Anschlußfinanzierung

Faire Kundenkommunikation

- Erstellung eines übersichtlichen Tilgungsplanes
- Verständlichkeit der Angebots- und Vertragsunterlagen
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Angemessener Informationsumfang

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Niedrige Zinsen
- Flexible Sondertilgungsmöglichkeiten
- Kostengünstige Anpassung der Tilgungshöhe

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Baufinanzierer (I)

Banken

FAIRNESS	
sehr gut	ING-DiBa
sehr gut	PSD Bank
sehr gut	Sparda-Bank
sehr gut	Volks- u./o. Raiffeisenbank
gut	DKB Deutsche Kreditbank
gut	HypoVereinsbank
gut	Sparkasse
gut	Targobank
	I822direkt
	comdirect
	Commerzbank
	Deutsche Bank
	netbank
	Postbank
	Santander Consumer Bank
	Volkswagen Bank direct

Faires Produktangebot	
sehr gut	ING-DiBa
sehr gut	PSD Bank
sehr gut	Sparda-Bank
gut	DKB Deutsche Kreditbank
gut	HypoVereinsbank
gut	Sparkasse
gut	Targobank
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbank
	I822direkt
	comdirect
	Commerzbank
	Deutsche Bank
	netbank
	Postbank
	Santander Consumer Bank
	Volkswagen Bank direct

Fairer Kundenservice	
sehr gut	ING-DiBa
sehr gut	PSD Bank
sehr gut	Sparda-Bank
sehr gut	Volks- u./o. Raiffeisenbank
gut	HypoVereinsbank
gut	Sparkasse
gut	Targobank
	I822direkt
	comdirect
	Commerzbank
	Deutsche Bank
	DKB Deutsche Kreditbank
	netbank
	Postbank
	Santander Consumer Bank
	Volkswagen Bank direct

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	ING-DiBa
sehr gut	PSD Bank
sehr gut	Sparda-Bank
sehr gut	Volks- u./o. Raiffeisenbank
gut	DKB Deutsche Kreditbank
gut	HypoVereinsbank
gut	Sparkasse
	I822direkt
	comdirect
	Commerzbank
	Deutsche Bank
	netbank
	Postbank
	Santander Consumer Bank
	Targobank
	Volkswagen Bank direct

Vermittler

FAIRNESS	
sehr gut	ACCEDO
sehr gut	Baugeld Spezialisten
sehr gut	Interhyp
gut	Dr. Klein
	credit web
	Enderlein Baufinanzierungen
	HypothekenDiscount
	planethome

Faires Produktangebot	
sehr gut	ACCEDO
sehr gut	Interhyp
gut	Baugeld Spezialisten
	credit web
	Dr. Klein
	Enderlein Baufinanzierungen
	HypothekenDiscount
	planethome

Fairer Kundenservice	
sehr gut	Baugeld Spezialisten
sehr gut	Interhyp
gut	ACCEDO
	credit web
	Dr. Klein
	Enderlein Baufinanzierungen
	HypothekenDiscount
	planethome

Faire Kundenkommunikation	
sehr gut	ACCEDO
sehr gut	Interhyp
gut	Baugeld Spezialisten
gut	Dr. Klein
	credit web
	Enderlein Baufinanzierungen
	HypothekenDiscount
	planethome

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairer Baufinanzierer (II)

Banken

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Sparda-Bank
sehr gut	Sparkasse
sehr gut	Volks- u./o. Raiffeisenbank
gut	HypoVereinsbank
gut	ING-DiBa
gut	PSD Bank
gut	Targobank
	I822direkt
	comdirect
	Commerzbank
	Deutsche Bank
	DKB Deutsche Kreditbank
	netbank
	Postbank
	Santander Consumer Bank
	Volkswagen Bank direct

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ING-DiBa
sehr gut	PSD Bank
sehr gut	Sparda-Bank
gut	I822direkt
gut	DKB Deutsche Kreditbank
gut	Targobank
gut	Volks- u./o. Raiffeisenbank
	comdirect
	Commerzbank
	Deutsche Bank
	HypoVereinsbank
	netbank
	Postbank
	Santander Consumer Bank
	Sparkasse
	Volkswagen Bank direct

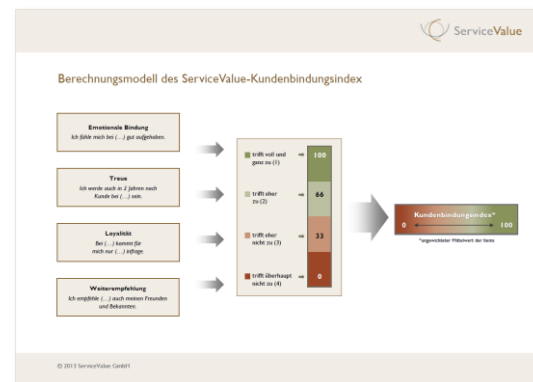
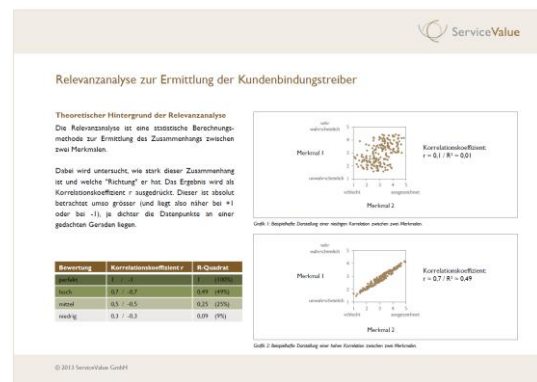
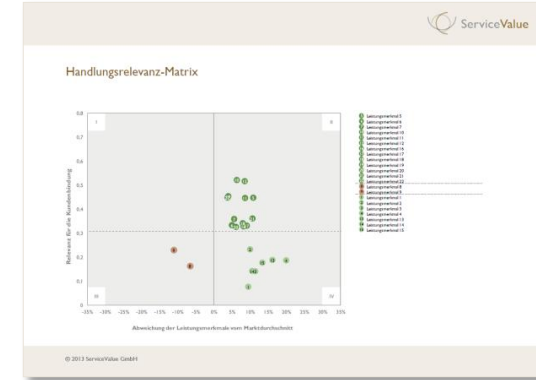
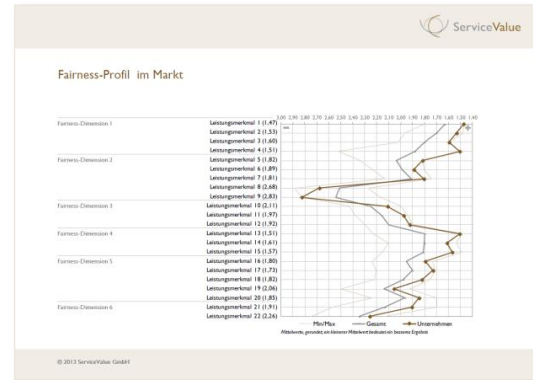
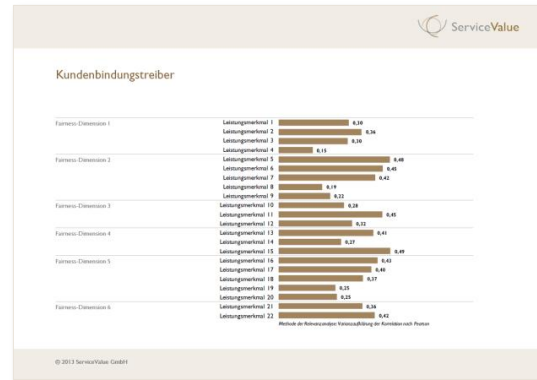
Vermittler

Faire Kundenberatung	
sehr gut	Baugeld Spezialisten
sehr gut	Interhyp
gut	ACCEDO
	credit web
	Dr. Klein
	Enderlein Baufinanzierungen
	HypothekenDiscount
	planethome

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	ACCEDO
sehr gut	Interhyp
gut	Baugeld Spezialisten
gut	Dr. Klein
	credit web
	Enderlein Baufinanzierungen
	HypothekenDiscount
	planethome

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



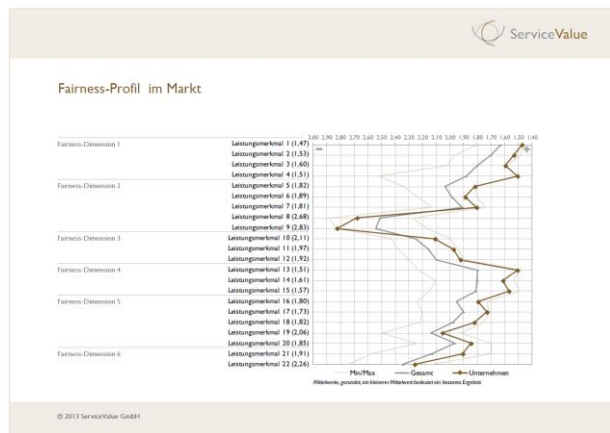
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungsrelevanz-Matrix für jeden Anbieter

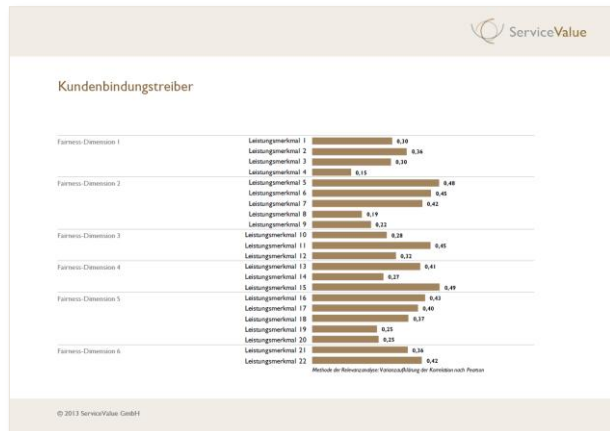


- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Serviceprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per FAX an ServiceValue: +49 (0)221.67 78 67 – 29

Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Baufinanzierern 2013“ (Einzelexemplar, 280 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.850,- € netto
- Ergebnispräsentation vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 1.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Baufinanzierern 2013“ (Einzelexemplar, 280 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation vor Ort zum Preis von 4.900,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I
50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Kontakt

Stefan Heinisch

Tel +49.(0)221.67 78 67 – 20

S.Heinisch@ServiceValue.de

ISBN 978-3-944739-54-0 (PDF)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / Franz Pfluegl - Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 – 99

Info@ServiceValue.de

www.ServiceValue.de