

Studiensteckbrief zu Banken 2023



Methode	Onlineinterviews (CAWI) nach soziodemografischen Kriterien quotiert (Basis: Deutsche Bevölkerung ab 16 Jahren) zur Nutzung verschiedener Dienstleister des täglichen Lebens, durchgeführt über Online Access Panel
Erhebungszeiten	Januar, April, Juli 2023
Auswertungsbasis	<p>Ca. 6.000 Interviews mit Kunden von Banken oder Sparkassen (Bankverbindung Gehaltsgirokonto) zzgl. Aufstockung für einzelne Banken</p> <p><u>Anbieter mit mindestens 100 Interviews für den Ausweis im Benchmarking und Tabellenband:</u> Filialbanken: Commerzbank (492), Deutsche Bank (473), HypoVereinsbank (117), Postbank (514), PSD Banken (112), Santander (155), Sparda-Banken (839), Sparkassen (655), TARGOBANK (479), VR Banken (545) Direktbanken: Comdirect Bank (282), DKB (952), ING (718), N26 (150), Norisbank (109)</p> <p><u>Anbieter mit mindestens 30 Interviews für den Ausweis im Tabellenband:</u> Filialbanken: BBBank (65), BW-Bank (52) Direktbanken: 1822direkt (66), Consorsbank (77), VW Bank (43)</p> <p><u>Weitere erhobene Institute:</u> u. a. Bank of Scotland, C24, Fidor Bank, OLB, Solarisbank</p>
Zusatznutzen	Benchmarking, z. B. mit Anbieter-Ergebnissen weiterer Finanzdienstleister aus Krankenkassen/-versicherungen
Studientyp	Der Kundenmonitor® wird von <i>ServiceBarometer AG</i> als auftraggeberunabhängige "syndicated study" herausgegeben. Die nach eigenem Erhebungs- und Qualitätsstandard ermittelten Ergebnisse werden Unternehmen und öffentlichen Auftraggebern bzw. Verbänden als sogenannte Branchenreports (Daten, Tabellen, Grafiken, Management Summary, Präsentationen) zum Kauf angeboten. Die Urheberrechte für Konzeption, Fragebogen und Ergebnisaufbereitungen liegen grundsätzlich bei <i>ServiceBarometer AG</i> .

Weitere Details und Studienangebot: Dr. Frank Dornach, *ServiceBarometer AG*, kundenmonitor@servicebarometer.de