

# Studiensteckbrief zu Banken 2024



Methode	Onlineinterviews (CAWI) über Online Access Panel befragte, in Deutschland lebende Verbraucher ab 16 Jahren (nach soziodemografischen Kriterien quotiert: Geschlecht x Alter, Bundesländer, BIK-Gemeindegrößenklassen, Haushaltsgröße) zur Nutzung verschiedener Dienstleister des täglichen Lebens
Erhebungszeiten	Januar, April, Juli 2024
Auswertungsbasis	<p>6.747 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> Filibanken: Commerzbank (441), Deutsche Bank (422), HypoVereinsbank (123), Postbank (417), Santander (159), Sparda-Banken (821), Sparkassen (687), TARGOBANK (483), VR Banken (545)</p> <p>Direktbanken: Comdirect Bank (286), DKB (939), ING (665), N26 (144), Norisbank (114)</p> <p><u>Anbieter mit mindestens 30 Interviews für den Ausweis im Tabellenband:</u> Filibanken: BBBank (74), BW-Bank (35), PSD Banken (60), Direktbanken: 1822direkt (65), C24 (57), Consorsbank (64), VW Bank (42)</p> <p><u>Weitere erhobene Institute:</u> u. a. Bank of Scotland, Fidor Bank, OLB, RaboDirect, 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 Ergebnisreports (Management Summary, Benchmarkingreport, Tabellen) 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](mailto:kundenmonitor@servicebarometer.de)