



## ITA Presseinformation

### Institut für Transparenz GmbH untersucht 60 Webseiten von Banken

**Berlin - 07. März 2016.** Mehr als jede zweite Webseite erhält Bestnoten in der Gesamtbewertung von der Institut für Transparenz GmbH – kurz ITA. 17 von 60 Webseiten wurden insgesamt mit sehr gut bewertet. Bei 43 Webseiten gibt es Verbesserungspotenzial. Banken sollten noch verständlicher mit ihren Kunden kommunizieren.

Nachdem das ITA im letzten Jahr die Webauftritte der Versicherer untersucht hat, analysierte das ITA unter Leitung des Verständlichkeitsexperten Dr. Mark Ortmann im Februar 2016 die Webseiten von 60 Banken. Geprüft wurden die Verständlichkeit der Texte, die rechtliche & inhaltliche Vollständigkeit sowie die Benutzerfreundlichkeit. In der Gesamtbewertung schneiden Banken und Versicherungen ähnlich ab: 28 Prozent der Banken haben mit sehr gut (35 Prozent der Versicherer) und 67 Prozent der Banken haben mit gut abgeschnitten (Versicherer: 49 Prozent).

#### Ergebnis überzeugt nur auf ersten Blick

Das Ergebnis zeigt, dass Banken Transparenz ernst nehmen. Damit sollte sich die Branche aber noch nicht zufrieden geben. „Kunden erwarten heute mehr denn je eine einfache und verständliche Kommunikation mit Banken und Versicherungen“, betont Dr. Mark Ortmann, Gründer des ITA. „Das fängt bei der Webseite an und hört bei den Bedingungen auf. Wenn bei 72 Prozent aller Banken-Webseiten Verbesserungspotenzial besteht, ist das nicht mehr zeitgemäß“, meint Ortmann und bringt es auf den Punkt: „Kunden von heute wollen auf einfachste Weise mit ihrem Vertragspartner kommunizieren und die Produkte verstehen. Wenn Internetseiten das nicht bieten, ärgern sich Kunden - genau deshalb startet ein FinTech nach dem anderen, um es besser zu machen als herkömmliche Banken.“ Banken könnten relativ leicht erhebliches Potenzial heben, wenn sie ihre Webseiten und darauf aufbauend ihre Kundendokumente überarbeiten würden.

#### Die Gewinner des Transparenzindex

17 Banken erhielten für ihren Webauftritt vom Institut für Transparenz die Bestnote „sehr gut“. Dabei haben 12 in allen getesteten Bereich mit „sehr gut“ abgeschnitten.

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ADAC Finanzdienste | <input type="checkbox"/> ING DiBa          |
| <input type="checkbox"/> comdirect          | <input type="checkbox"/> MoneYou           |
| <input type="checkbox"/> Commerzbank        | <input type="checkbox"/> SWK Bank          |
| <input type="checkbox"/> Consorsbank        | <input type="checkbox"/> Sberbank Direct   |
| <input type="checkbox"/> DKB                | <input type="checkbox"/> Deutsche Skatbank |
| <input type="checkbox"/> Degussa Bank       | <input type="checkbox"/> TARGOBANK         |
| <input type="checkbox"/> DenizBank          | <input type="checkbox"/> Varengold Bank    |
| <input type="checkbox"/> GLS Bank           | <input type="checkbox"/> Volkswagen Bank   |
| <input type="checkbox"/> GarantiBank        |  |

#### Verständlichkeit sollte heute selbstverständlich sein

Beim Teil-Kriterium der Textverständlichkeit haben 18 Anbieter (30 Prozent) mit sehr gut abgeschnitten. Im Zeitalter der Digitalisierung können 42 von 60 Banken ihre textliche Verständlichkeit noch verbessern. „Lange Sätze, umständliche Formulierungen, Passivkonstruktionen – all das kommt aus Zeiten vor der Digitalisierung und schreckt Kunden ab,“ ist Ortmann überzeugt. Auch die Benutzerfreundlichkeit könnte besser sein: Jede



zweite Bank kann es besser machen. "Vielleicht ist das ja der Weckruf für die bisherigen Banken: Wenn diese es nicht hinkriegen, werden neue FinTech-Banken mit verständlichen Angeboten den Markt erobern", blickt Ortmann in die Zukunft.

### **Zum Untersuchungsdesign**

Die 60 betrachteten Banken wurden im Hinblick auf drei Kriterien untersucht:

- 1.) Textverständlichkeit,
- 2.) rechtliche und inhaltliche Vollständigkeit sowie
- 3.) Benutzerfreundlichkeit.

Die Textverständlichkeit floss zu 50 Prozent in die Gesamtbewertung ein. Die anderen beiden Faktoren machten jeweils 25 Prozent der Gesamtnote aus.

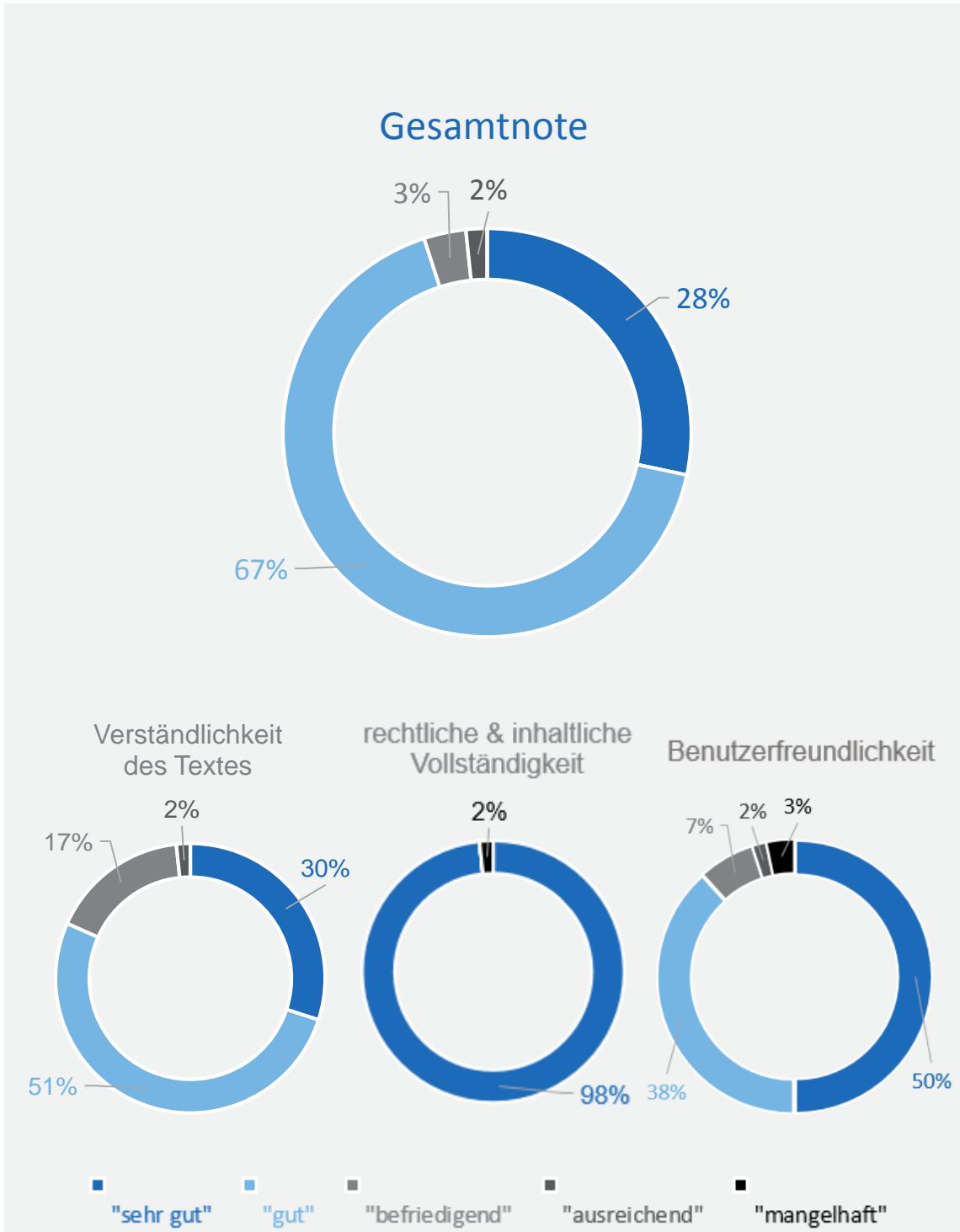
### **Über das ITA**

Das ITA Institut für Transparenz verfolgt das Ziel, Finanz- und Versicherungsprodukte für den Verbraucher verständlicher zu machen. Das privatwirtschaftliche Institut unterstützt Banken und Versicherungen dabei, Transparenz für den Kunden zu schaffen und das digitale Angebot zu verbessern. Seit der Gründung hat das ITA zahlreiche Versicherungsbedingungen, Produktinformationsblätter und Kundenbriefe erfolgreich in verständliche Sprache übersetzt. Für die Kompetenz und Unabhängigkeit des Instituts steht Dr. Mark Ortmann, geschäftsführender Gesellschafter des Instituts. Seit Mai 2015 ist FinLeap mit 50 Prozent an ITA beteiligt.

### **Pressekontakt**

ITA Institut für Transparenz GmbH  
Silvia Fiedler  
Rosa-Luxemburg-Straße 2  
10178 Berlin  
Tel: 030. 88 72 74 69 50  
E-Mail: [presse@ita-online.info](mailto:presse@ita-online.info)  
Home: [www.ita-online.info](http://www.ita-online.info)

## ITA-Transparenz-Index Banken 2016





# ITA-Transparenz-Index

## Web-Auftritte Banken

Stand: 31.01.2016

	Verständlich- keit des Textes (Gewichtung 50%)	Rechtliche und inhaltliche Vollständigkeit (Gewichtung 25%)	Benutzer- freundlichkeit (Gewichtung 25%)	Gesamtnote
ADAC Finanzdienste	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
comdirect	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
Commerzbank	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
Consorsbank	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
DKB	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
Degussa Bank	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
DenizBank	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
Deutsche Skatbank	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
GLS Bank	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
GarantiBank	sehr gut	sehr gut	gut	sehr gut
ING DiBa	sehr gut	sehr gut	gut	sehr gut
MoneyYou	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
SWK Bank	sehr gut	sehr gut	gut	sehr gut
Sberbank Direct	sehr gut	sehr gut	gut	sehr gut
TARGOBANK	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
Varengold Bank	sehr gut	sehr gut	gut	sehr gut
Volkswagen Bank	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
Audi Bank	gut	sehr gut	sehr gut	gut
Avanzia	gut	sehr gut	befriedigend	gut
AS „PrivatBank“	befriedigend	sehr gut	gut	gut
Bank11direkt	gut	sehr gut	gut	gut
Bank of Scotland	gut	sehr gut	sehr gut	gut
Barclays Bank	gut	sehr gut	sehr gut	gut
benk	gut	sehr gut	sehr gut	gut
Berliner Sparkasse	gut	sehr gut	sehr gut	gut
Berliner Volksbank	gut	sehr gut	sehr gut	gut
Bigbank	gut	sehr gut	gut	gut
BMW Bank	gut	sehr gut	gut	gut
Credit Agricole Consumer Finance	befriedigend	sehr gut	sehr gut	gut
Credit Europe Bank	befriedigend	sehr gut	gut	gut
CreditPlus Bank	befriedigend	sehr gut	sehr gut	gut
CRONBANK	gut	sehr gut	ausreichend	gut
DAB Bank	gut	sehr gut	sehr gut	gut
Deutsche Bank	gut	sehr gut	sehr gut	gut
easyCredit	gut	sehr gut	sehr gut	gut
Hanseatic Bank	gut	sehr gut	gut	gut



<b>HKB Bank</b>	gut	sehr gut	gut	gut
<b>Ikano Bank</b>	gut	sehr gut	gut	gut
<b>IKB Deutsche Industriebank</b>	befriedigend	sehr gut	gut	gut
<b>netbank</b>	gut	sehr gut	gut	gut
<b>NIBC Direct</b>	befriedigend	sehr gut	sehr gut	gut
<b>norisbank</b>	gut	sehr gut	sehr gut	gut
<b>Mercedes-Benz Bank</b>	gut	sehr gut	sehr gut	gut
<b>Merkur Bank</b>	gut	sehr gut	gut	gut
<b>OYAK ANKER Bank</b>	gut	sehr gut	gut	gut
<b>pbb direkt</b>	sehr gut	sehr gut	befriedigend	gut
<b>Postbank</b>	befriedigend	sehr gut	sehr gut	gut
<b>ProCredit Bank</b>	befriedigend	sehr gut	gut	gut
<b>PSA Direktbank</b>	gut	sehr gut	gut	gut
<b>PSD Bank Berlin-Brandenburg</b>	gut	sehr gut	sehr gut	gut
<b>RaboDirect</b>	gut	sehr gut	gut	gut
<b>Renault Bank direkt</b>	gut	sehr gut	befriedigend	gut
<b>Santander Consumer Bank</b>	gut	sehr gut	gut	gut
<b>SKG BANK</b>	befriedigend	sehr gut	gut	gut
<b>Sparda-Bank Berlin</b>	gut	sehr gut	sehr gut	gut
<b>VTB Direktbank</b>	gut	sehr gut	sehr gut	gut
<b>Wüstenrot direct Bank</b>	gut	sehr gut	gut	gut
<b>IWBank</b>	gut	mangelhaft	befriedigend	befriedigend
<b>Union-Bank</b>	befriedigend	sehr gut	mangelhaft	befriedigend
<b>Allgemeine Beamten Bank</b>	ausreichend	sehr gut	mangelhaft	ausreichend