

+++ Advanzia +++ American Express +++ Barclaycard +++ DKB +++ Hanseatic Bank +++ ICS +++ Postbank  
+++ Santander +++ Sparkassen +++ VW Bank +++ Advanzia +++ American Express +++ Barclaycard +++ DK

Studiensteckbrief

# Marketing-Mix-Analyse Kreditkarten 2017

erarbeitet von:  
research tools, Esslingen am Neckar

November 2017

powered by:



# Informationen zur Studie

## Ausgewählte Ergebnisse:

- Die berücksichtigten Anbieter von Kreditkarten stellen zwischen einem und 22 Produkte zur Verfügung. Positionierung erfolgt dabei im Wesentlichen über die angebotenen Kartenarten und spezielle Produktfeatures.
- Die Mehrzahl der Anbieter verfügt über mindestens eine Kreditkarte ohne Jahresgebühr. Deutliche Konditionenunterschiede bestehen ferner bei den Zinsen und im Falle von Bargeldbezug. Ein Anbieter erweist sich im Vergleich zu den Mitbewerbern insgesamt als deutlich hochpreisiger.
- Zwischen neun und zwölf unterschiedliche Kontaktwege stellen die Anbieter zu Verfügung. Die Serviceteams von sechs Unternehmen sind rund um die Uhr telefonisch erreichbar.
- Die Antwortqualität des Kundendienstes ist bei Telefonanfragen deutlich höher als bei per E-Mail eingereichten Fragen.
- Zwei Anbieter heben sich hinsichtlich ihrer Investitionen in mediale Werbung deutlich von ihren Mitbewerbern ab.
- Nur ein Anbieter schaltet kostenpflichtige Suchanzeigen in Bing und/oder Google bei kreditkarten-relevanten Suchanfragen.
- Sechs Anbieter nutzen Social Media-Kanäle zur Kommunikation produktrelevanter Inhalte. Zwei Anbieter heben sich ab mit Videos auf YouTube.

# Informationen zur Studie

## Ausgewählte Ergebnisse des Marketing-Mix:



➤ **Ø 9,6**  
Kreditkartenprodukte  
pro Anbieter



Top-Präsenz in  
Vergleichsportalen:

➤ **Barclaycard**

Top-Service  
beim Kundendienst:

➤ **Postbank und  
Sparkassen**



geringste Spanne bei  
Jahresgebühren:

➤ **ICS**

höchste Anzahl  
beitragsfreier Karten:

➤ **DKB**

**Promotion**



**Ø 140**  
**Pressemeldungen**  
pro Anbieter p.a.

**Ø 4,1 Postings**  
in Social Media  
pro Anbieter p.a.



# Informationen zur Studie

## Nutzen und Umfang der Studie:

Kern der Analyse ist das **Marketingverhalten** der zehn Anbieter

Analyseinhalte: **Product, Price, Place, Promotion**

ganzheitliche Wettbewerbsanalyse aus **Anbietersicht**

alle Information auf **368 PowerPoint-Seiten**

als **PDF- und PPT-Datei** kurzfristig verfügbar

Die Studie ist **objektiv, unabhängig** und **neutral**

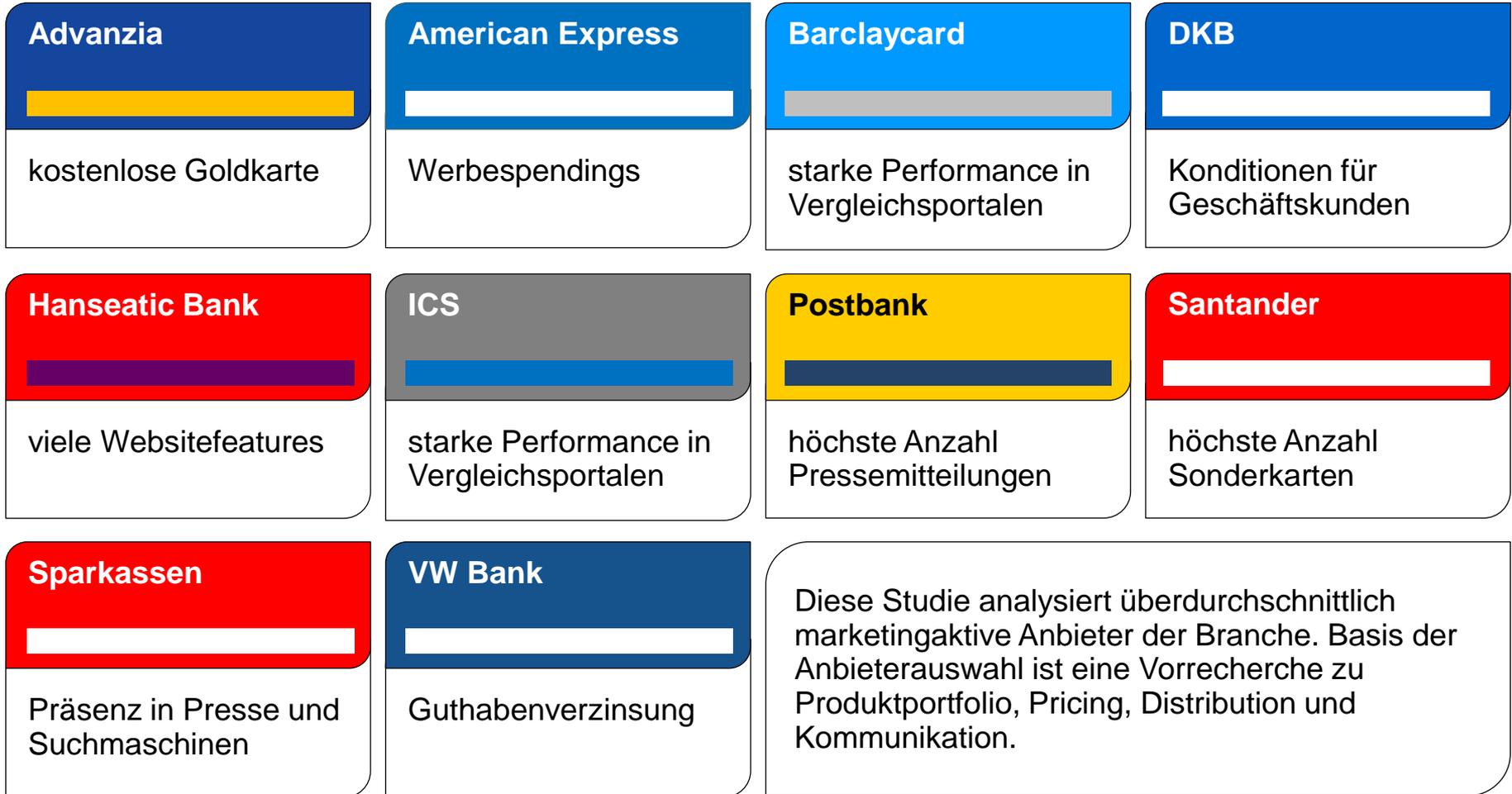
**Nutzen:** Basis für klare Positionierung und adäquate Reaktion auf Marketingmaßnahmen der Wettbewerber

## Zehn Anbieter von Kreditkarten:

- Advanzia
- American Express
- Barclaycard
- DKB
- Hanseatic Bank
- ICS
- Postbank
- Santander
- Sparkassen
- VW Bank

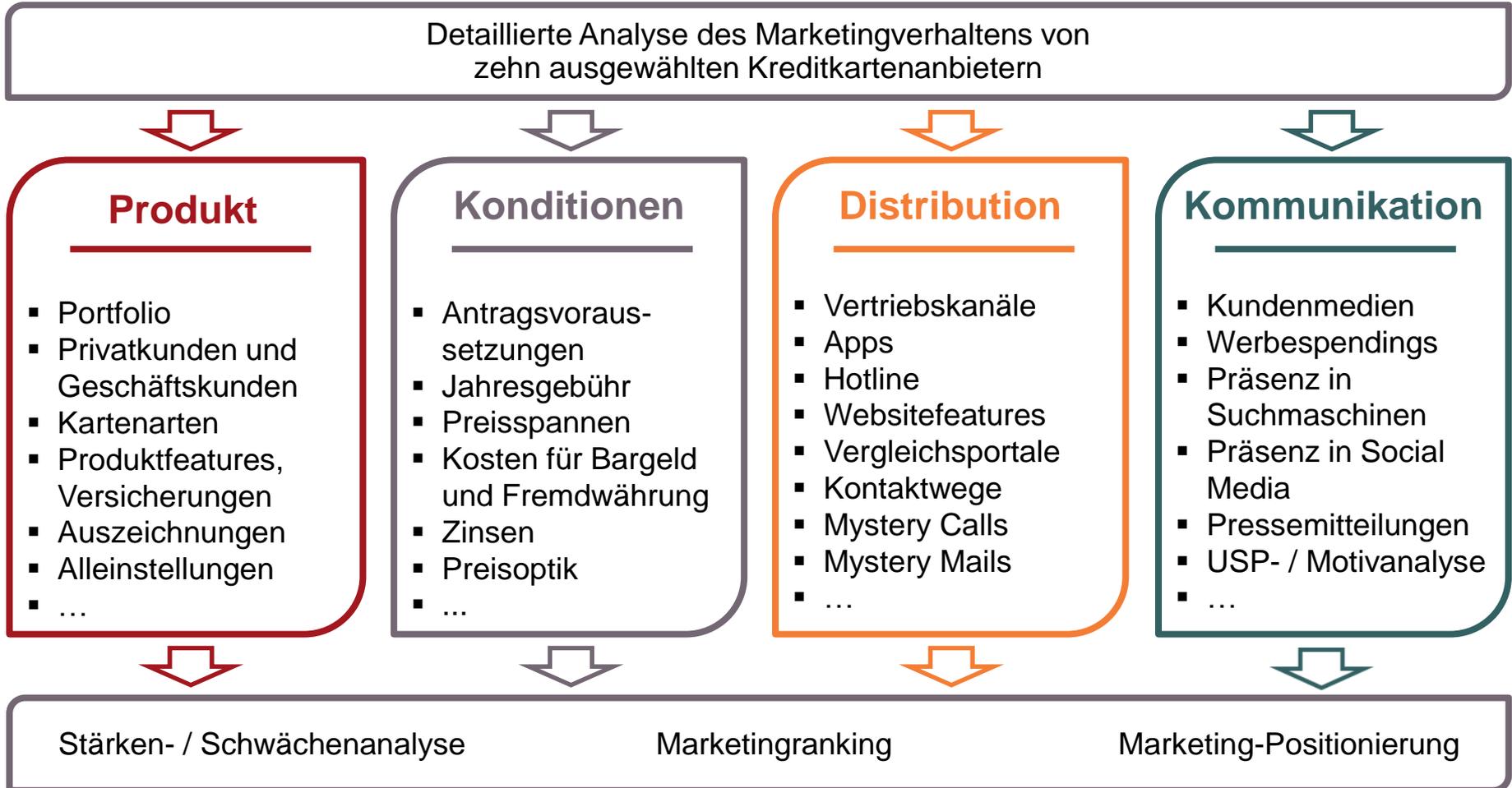
# Informationen zur Studie

## Analysierte Anbieter:



# Informationen zur Studie

## Konzeption:



# Informationen zur Studie

## Studieninhalte:

### Analysen:

- Produktportfolio-Vergleich, Kartenarten, Produktfeatures
- Jahresgebühr, Kosten für Bargeld und Fremdwährung, Zinsen, Preisoptik
- Positionierung in Suchmaschinen
- Auswertung von Telefonanfragen bei den untersuchten Anbietern
- Auswertung von Onlineanfragen bei den untersuchten Anbietern
- Werbeausgaben / Motive in Internet, Print, Radio, TV
- Präsenz in Social Media (Facebook, Google+, Twitter, YouTube)
- Analyse von Konsistenz und Alleinstellung bei Vorteilsargumenten und Werbemotiven
- Marketing-Mix-Ranking auf Basis aller erfassten Marketingmaßnahmen
- statistische Analyse der Marketing-Positionierung

### Die Studie in Zahlen:

- detaillierte Analyse von 96 Kreditkartenprodukten
- 7 Arten von Kreditkarten
- 4 Arten von Kosten
- 50 Mystery Calls, 50 Mystery Mails
- Werbeausgaben und Werbemotive in 5 Mediengattungen
- 4 Social Media Kanäle

### Forschungsdesign:

Die Studie basiert auf Marktinformationen aus eigenen Erhebungen, Online-Datenbanken, Mystery Research und verschiedensten Sekundärquellen. Hier sind insbesondere die kostenpflichtigen Daten von **AdVision digital** (Werbespendings, Werbemotive) zu nennen. Die Studie ist im November 2017 erschienen.

**Preis:** Die 368 Seiten umfassende Studie kostet **3.600 EUR** zuzüglich MwSt.

# Inhaltsverzeichnis

➤ Management Summary	7
➤ Forschungsdesign	14
➤ Produkt	17
▪ Portfolio	23
Anzahl, Privatkunden, Geschäftskunden, Kartenarten	
▪ Produktfeatures Privatkunden	23
Standardkarten, Goldkarten, Platinkarten, Studentenkarten, Karten mit Sonderfeatures, Co-Branding-Kreditkarten, Leistungen, ausgewählte Leistungen im Detail, Versicherungen	
▪ Produktfeatures Geschäftskunden	82
Standardkarten, Goldkarten, Platinkarten, Leistungen, ausgewählte Leistungen im Detail, Versicherungen	
▪ Auszeichnungen	95
▪ Weitere Produktmaßnahmen	98
Besonderheiten in Portfolio und Produktgestaltung	
▪ Alleinstellungsmerkmale	100



# Inhaltsverzeichnis

➤ Konditionen	102
▪ Antragsvoraussetzungen	108
▪ Kosten Privatkunden	110
Preisspanne Jahresgebühr, Jahresgebühr nach Karte, Bargeld-/Fremdwährungsgebühren, Sollzinsen, Guthabenzinsen	
▪ Kosten Geschäftskunden	125
Preisspanne Jahresgebühr, Jahresgebühr nach Karte, Bargeld-/Fremdwährungsgebühren, Sollzinsen, Guthabenzinsen	
▪ Preisoptik	130
Designfeatures, Beträge, Preisattribute, Usability	
▪ Alleinstellungsmerkmale	136
➤ Distribution	138
▪ Vertriebswege	144
Händler, Internet, mobiler Vertrieb, Telefon	
▪ Vertriebsmodelle	145
Freundschaftswerbung, Vertriebspartner	
▪ Wechselprämie	147
▪ Website	148
Usability, Features	



# Inhaltsverzeichnis

▪ Apps für mobile Endgeräte	152
▪ Kontaktmöglichkeiten Hotline, Filialen, schriftlicher Kontakt, Social Media	155
▪ Vergleichsportal-Marketing Vergleichsportale, Listungen, Platzierungen, Scoring, Anzeigen	162
▪ Servicecenter-Performance Telefon 50 Mystery Calls zu Wartezeiten, Antwortqualität, Besonderheiten	171
▪ Servicecenter-Performance Online 50 Mystery Mails zu Reaktionszeiten, Antwortqualität, Besonderheiten	176
▪ Alleinstellungsmerkmale	187
➤ Kommunikation	189
▪ Website Slogans, Nutzenargumente	198
▪ Flyer und Prospekte Formate, Inhalte, Motive	208



# Inhaltsverzeichnis

▪ Kundenmedien	213
Kundenmagazin, Newsletter	
▪ Werbung	214
Werbeaufwendungen nach Mediengattungen, im Zeitverlauf, wichtige Werbemotive	
▪ Suchmaschinen-Marketing	226
Platzierung von Suchtreffern und Suchanzeigen, Scoring	
▪ Social Media-Marketing	236
Blog, Forum, Facebook, Google+, YouTube, Scoring	
▪ Public Relations	252
Pressemitteilungen, Presseresonanz, Presseeffizienz	
▪ USP-Analyse	261
Verwendete USPs nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen	
▪ Motivanalyse	276
Verwendete Motive nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen	
▪ Weitere Kommunikationsmaßnahmen	289
▪ Alleinstellungsmerkmale	291
➤ Stärken und Schwächen	293



# Inhaltsverzeichnis

➤ Marketingranking	307
▪ Produkt	310
▪ Konditionen	323
▪ Distribution	336
▪ Kommunikation	345
▪ Marketing-Mix gesamt	354
➤ Marketing-Positionierung	357
➤ Quellenverzeichnis	365
➤ Kontakt	367



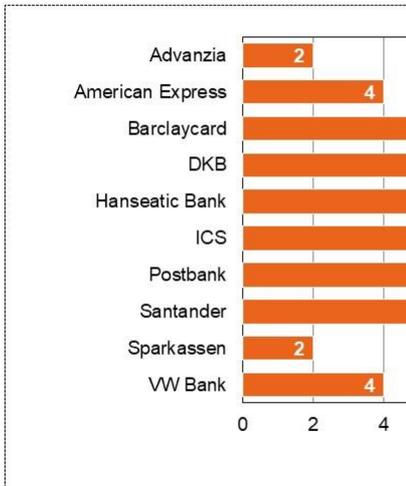
# Beispieleiten (1)

## Die Beispieleiten enthalten fiktive Daten

Welche Leistungen sind in den Kreditkarten enthalten?

### Produkt Portfolio

Anzahl der verfügbaren Kreditkarten nach Anbieter



Quelle: research tools



### Produkt Produktfeatures Privatkunden

Standardkarten – Produktfeatures

Anbieter	Produkt	1	2
American Express	American Express Card	x	x
Barclaycard	New Visa		
DKB	DKB-VISA-Card		
Hanseatic Bank	GenialCard		
ICS	Visa World Card		

Quelle: Websites der Anbieter



Welches Produktportfolio offerieren die Anbieter?

### Konditionen

Kosten Privatkunden

Kreditkarten mit Sonderfeatures

Anbieter	Produkt	Jahreskosten	Weitere Kosten/Gebühren	Zinsen
DKB	Visa Motiv Karte	Hauptkarte: 15€	Bargeld: 2% (mind. 5,11€), Fremdwährung: 1,75%	-
ICS	Visa Foto Card	Hauptkarte: 66€, Zusatzkarte: 55€	Bargeld: 3% (mind. 5€), Fremdwährung: 1,75%	Guthabenzins: 0,30%, Sollzins: 13,80%
Postbank	Visa Motiv Karte*	Hauptkarte: 15€	Bargeld: 2% (mind. 5,11€), Fremdwährung: 1,75%	-
Postbank	Visa Shopping Card	Hauptkarte: 66€, Zusatzkarte: 55€	Bargeld: 3% (mind. 5€), Fremdwährung: 1,75%	Guthabenzins: 0,30%, Sollzins: 13,80%
Santander	Sunny-Card	Hauptkarte: 15€	Bargeld: 2% (mind. 5,11€), Fremdwährung: 1,75%	-

Quelle: Websites der Anbieter; \* Motivwechsel vor Kartenablauf: 15€, \*\* beitragsfrei im 1. Jahr, beitragsfrei ab 3.000€ Umsatz



Marketing-Mix Analyse  
Kreditkarten 2017

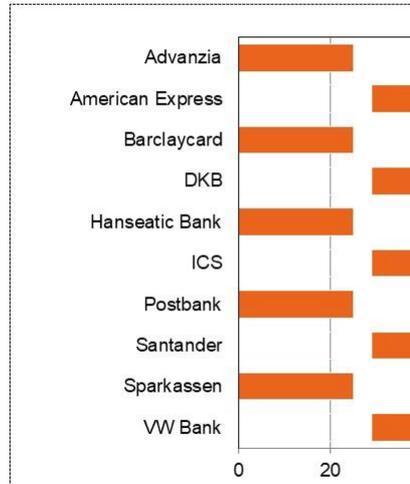
# Beispielseiten (2)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Konditionen

Kosten Privatkunden

Preisspanne der Jahresgebühr bei Kreditkarten\* (Angaben in Euro)



Quelle: Websites der Anbieter; Berechnungen durch research tools;



### Distribution

Servicecenter-Performance Telefon

Telefonanfragen

Anbieter	Erster Kontakt	Zeit in W schlei
ICS	Bandansage	0:20-4:32 Ø 2:30
Postbank	persönlich	-
Santander	Bandansage	0:20-4:32 Ø 2:30
Sparkassen	Bandansage	0:20-4:32 Ø 2:30
VW Bank	persönlich	-

Quelle:

research tools

Welche Unternehmen überzeugen bei Kundenanfragen?

Mit welchen Websitefeatures punkten die Anbieter?

### Distribution

Website

Websites-Features

Anbieter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Advanzia	x			x			x			x					x				x	x
American Ex.	x			x		x	x			x					x				x	x
Barclaycard	x			x			x			x					x				x	x
DKB	x			x		x	x			x					x				x	x
Hanseatic Bank	x			x			x			x					x				x	x
ICS	x			x		x	x			x					x				x	x
Postbank	x			x			x			x					x				x	x
Santander	x			x		x	x			x					x				x	x
Sparkassen	x			x			x			x					x				x	x
VW Bank	x			x		x	x			x					x				x	x

Quelle: research tools



Marketing-Mix Analyse  
Kreditkarten 2017

# Beispielseiten (3)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Kommunikation Suchmaschinen-Marketing

Platzierungen in Suchmaschinen (Angabe in Anzahl Platzierungen)

Anbieter	bing.de			
	1	2	3	4
Advanzia		2		
American Ex.				
Barclaycard				
DKB		2	1	2
Hanseatic Bank		2		
ICS				
Postbank	1			
Santander				
Sparkassen		2	1	2
VW Bank		2		

Quelle: research tools



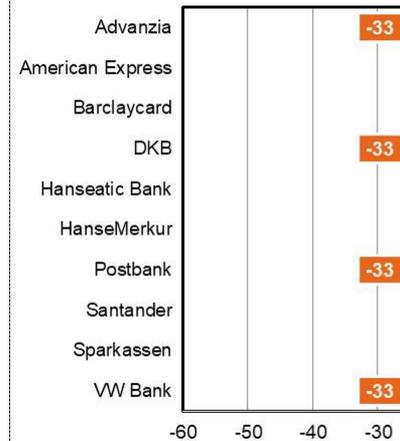
**Welche Präsenz zeigen die Anbieter in Suchmaschinen?**

### Kommunikation

#### Presseeffizienz

#### Presseeffizienz

Berechnung: Anteil bei Presseartikeln minus An



Quelle: Deutsche Tageszeitungen, Publikumszeitschriften und Fac

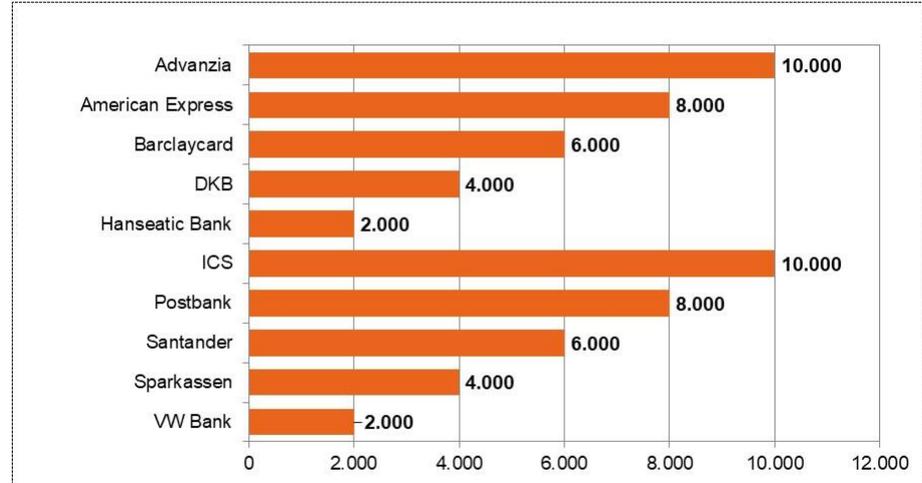


**Welche Ausgaben für mediale Werbung tätigen die Unternehmen?**

### Kommunikation

#### Werbung

Verteilung der Werbeausgaben für Kreditkarten nach Anbieter von November 2016 bis Oktober 2017 (Angaben in Tausend Euro)



Quelle: AdVision digital; Berechnungen durch research tools



Marketing-Mix Analyse  
Kreditkarten 2017

# Beispielseiten (4)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Kommunikation

Aktive und passive Medienpräsenz: Verteilung des Impacts betreffend Facebook, Google+, Twitter und YouTube sowie Anteile bei Pressemitteilungen und Presseresonanz (Angaben in Prozent)

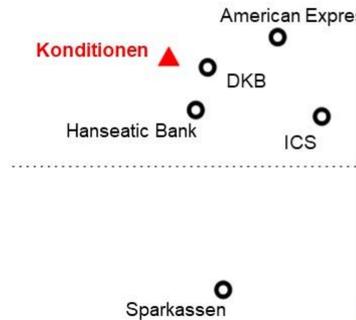
Anbieter	Marketing-Similarity		
	Faceb.	Google+	Twitter
Advanzia	20,0	20,0	40
American Ex.	40,0	20,0	
Barclaycard	-	20,0	20
DKB	-	-	
Hanseatic Bank	-	-	
ICS	20,0	20,0	
Postbank	-	-	
Santander	-	-	
Sparkassen	-	-	
VW Bank	20,0	20,0	40

Quelle: research tools; \* Pressemitteilungen \*\* Presseartikel



### Marketing-Similarity

Positionierung/Ähnlichkeit der Anbieter

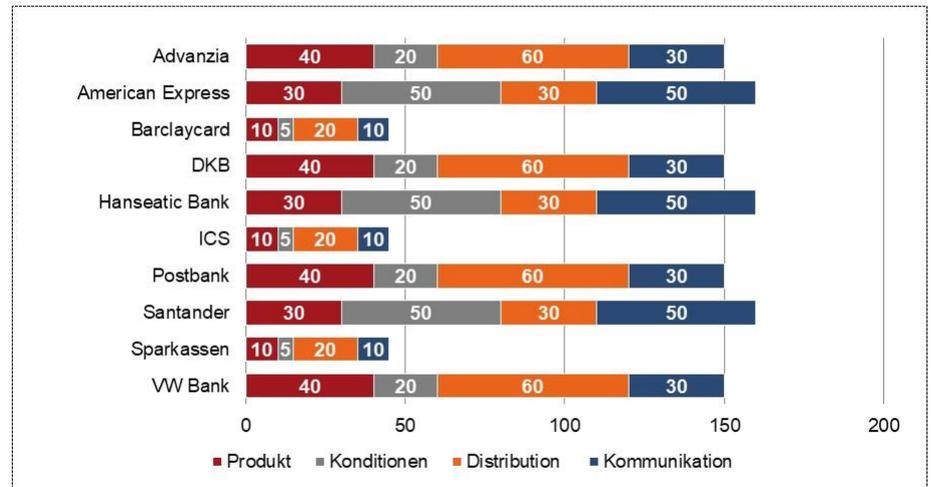


Welche Anbieter betreiben im Marketing-Mix hohen Aufwand?

### Marketingranking

Marketing-Mix gesamt

Marketing-Mix-Efforts (Angaben in Prozent)



Welche Anbieter fokussieren identische Marketingbereiche?



Marketing-Mix Analyse  
Kreditkarten 2017

# Bestellformular

Ihre Bestellung nehmen wir gerne per formloser E-Mail oder mit ausgefülltem Bestellformular entgegen.

**E-Mail:** [uwe.matzner@research-tools.net](mailto:uwe.matzner@research-tools.net)

**FAX:** +49 (0)711 – 55090384

**Auftragnehmer:** research tools, Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar

Hiermit bestellen wir zum Preis in Höhe von 3.600 EUR zzgl. MwSt. die

**Marketing-Mix-Analyse Kreditkarten 2017.**

**Auftraggeber:**

Firma:

---

Ansprechpartner:

---

E-Mail:

---

Position/Funktion:

---

Datum, Ort, Unterschrift:

---

# Kontakt / Branchenerfahrung

Ihr Ansprechpartner für diese Studie ist:

**Uwe Matzner**



Geschäftsführer

Diplom-Kaufmann, Marktforscher BVM

Tel. +49 (0)711 - 55090381, Fax +49 (0)711 - 55090384

E-Mail: [uwe.matzner@research-tools.net](mailto:uwe.matzner@research-tools.net)

research tools

Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar

[www.research-tools.net](http://www.research-tools.net)

research tools: Marketingmaßnahmen erfassen – verstehen – bewerten

Zuletzt zur Bankenbranche erschienen:

- Studie Vergleichsportale-Marketing Banken 2017
- Marketing-Mix-Analyse Ratenkredit 2017
- Studie Bankzielgruppe Brandhopper 2017
- Werbemarktanalyse Banken 2017
- Studie eVisibility Banken 2017
- Studie Operatives Produktmarketing Banken 2017

Seit 2005 forscht research tools marketing- und wettbewerbsorientiert und positioniert sich als Marketingstudien-Spezialist. Zur Bankenbranche erschienen seit 2014 29 Studien. In der Studienreihe Marketing-Mix-Analysen erschienen seit 2015 über 35 Studien.

