

+++ ABK Bank +++ Barclaycard +++ Commerzbank +++ Creditplus +++ HypoVereinsbank +++ Postbank +++ Sberbank +++ SWK Bank +++ Targobank +++ Volkswagen Bank +++ ABK Bank +++ Barclaycard +++ Comm

## Studiensteckbrief Marketing-Mix-Analyse Ratenkredit 2019

erarbeitet von:  
research tools, Esslingen am Neckar

Oktober 2019

powered by:



**research tools**

Marketingmaßnahmen  
erfassen, verstehen, bewerten

Studiensteckbrief Marketing-Mix-Analyse  
Ratenkredit 2019

# Informationen zur Studie

## Ausgewählte Key Facts:

- Die zehn berücksichtigten Anbieter stellen zwischen ein und vier Ratenkreditprodukte zu Verfügung.
- Der durch den Online-Rechner auf der Produktseite ermittelte effektive Zweidrittelzins liegt zwischen 1,70% und 6,49%.
- Zwischen zwei und neun unterschiedliche Kontaktwege stellen die Anbieter zur Verfügung. Im Durchschnitt stellen sich die Serviceteams der Banken an 92 Stunden pro Woche den Kundenanfragen.
- Die Antwortqualität des Kundendienstes liegt bei Telefonanfragen deutlich höher als bei per E-Mail eingereichten Fragen.
- Innerhalb eines Jahres haben die zehn analysierten Banken etwa 41 Millionen Euro für klassische mediale Werbung aufgewendet.
- Sieben der zehn Anbieter kommunizieren produktrelevante Inhalte über ihre Social Media-Kanäle. Insgesamt wurden hier innerhalb von zwölf Monaten 83 relevante Beiträge veröffentlicht.

# Informationen zur Studie

## Key Facts der Marketing-Mix-Bereiche:



**Product**

➤ **Ø 2,1**  
Ratenkreditprodukte  
pro Anbieter



Top-Service  
Kundendienst:

➤ **SWK Bank**



**Place**

höchste Anzahl angebotener  
Kontaktwege: ➤ **Commerzbank,  
Postbank**

### Marketing-Mix Ratenkredit



**Price**


Spanne des effektiven  
Zweidrittelzins im  
Onlinerechner:

➤ **1,70% bis 6,49%**

➤ **Ø 13,0** Pressemeldungen  
pro Anbieter p.a.



➤ **Ø 8,3** Postings  
in Social Media  
pro Anbieter p.a.



**Promotion**

# 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 **385 PowerPoint-Seiten**

als **PDF und PowerPoint-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 Ratenkrediten

- ABK Bank
- Barclaycard
- Commerzbank
- Creditplus
- HypoVereinsbank
- Postbank
- Sberbank
- SWK Bank
- Targobank
- Volkswagen Bank

# Informationen zur Studie

## Analysierte Anbieter:

### ABK Bank

höchste Konsistenz bei den USPs

### Barclaycard

hohe Antwortqualität bei Mailanfragen

### Commerzbank

höchste Anzahl an Pressemeldungen

### Creditplus

höchste Anzahl an Social Media-Postings

### HypoVereinsbank

viele Alleinstellungen in der USP-Analyse

### Postbank

starke Präsenz in Suchmaschinen

### Sberbank

zahlreiche Kanäle mit Preisinformation

### SWK Bank

starke Performance in Vergleichsportalen

### Targobank

hohe mediale Werbeausgaben

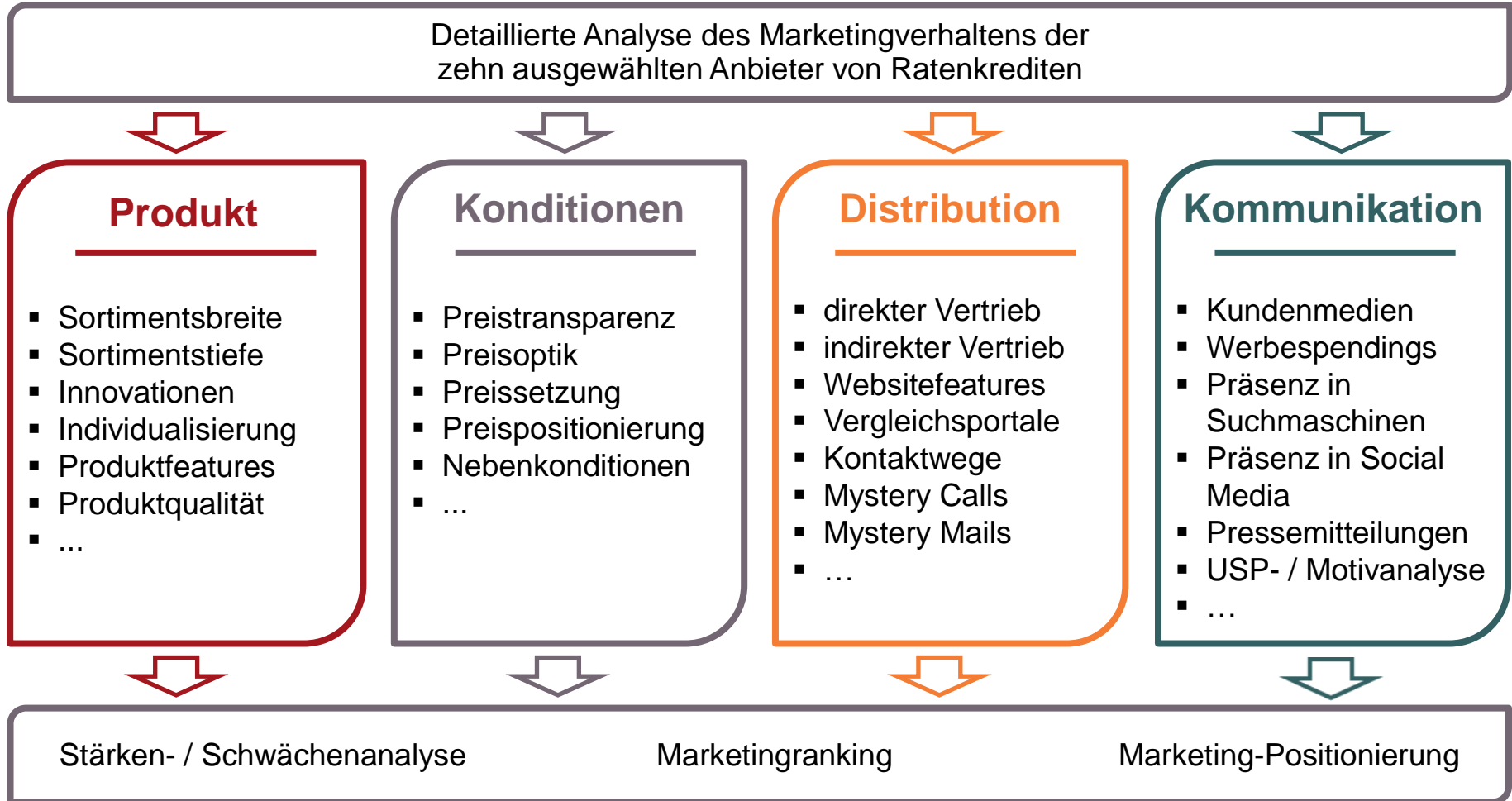
### Volkswagen Bank

höchste Anzahl relev. YouTube-Videos

Diese Studie analysiert besonders marketing-aktive Anbieter der Branche. Basis der Anbietersauswahl ist eine Vorrecherche zu Produktportfolio, Pricing, Distribution und Kommunikation.

# Informationen zur Studie

## Konzeption:



# Informationen zur Studie

## Studieninhalte:

### Analysen:

- Produktportfolio-Vergleich, Produktfeatures
- Zinsniveau, Zinsen für zehn Nutzerprofile
- Positionierung im Vergleichsportalen
- Auswertung von Telefonanfragen bei den untersuchten Anbietern
- Auswertung von Onlineanfragen bei den untersuchten Anbietern
- Werbeausgaben / Motive in Internet, Print, Radio, TV
- Positionierung in Suchmaschinen
- Präsenz in Social Media (Facebook, 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:

- 10 Anbieter im Vergleich
- Analyse von 83 Ratenkreditprodukten
- Ergebnisse für 10 Nutzungsprofile
- 15 analysierte Vergleichsportale
- 50 Mystery Calls, 50 Mystery Mails
- Werbeausgaben und -motive in 4 Mediengattung.
- 3 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** (Werbependings, Werbemotive) zu nennen. Die Studie ist im Oktober 2019 erschienen.

**Preis:** Die 385 Seiten umfassende Studie kostet **3.600 EUR** zuzüglich Mehrwertsteuer.

# Inhaltsverzeichnis

➤ Management Summary	6
➤ Forschungsdesign	15
➤ Produkt	18
▪ Sortimentsbreite	23
Anzahl Produkte	
▪ Sortimentstiefe	32
Zielgruppen: Einzel, Paare, Familien, Studenten, Geschäftskunden	
▪ Innovationen	33
Naming, Alleinstellungen	
▪ Individualisierung	36
Darlehensbeitrag und Laufzeit, Spanne, Anzahl der Restschutzversicherungsoptionen	
▪ Produktfeatures	50
Flexibilität, Auszahlung und Sicherheitsübereignung, Widerrufsrecht und Kündigungsfrist, Restschuldversicherung und Vorfälligkeitsentschädigung, Beworbene Leistungen auf der Produktseite	
▪ Produktqualität	74
Auszeichnungen, Testberichte, Gütesiegel auf der Produktseite	
▪ weitere Produktmaßnahmen	77





# Inhaltsverzeichnis

➤	<b>Konditionen</b>	79
▪	<b>Preistransparenz</b>	84
	Kanäle mit Preisinformationen, Online-Antragsformular	
▪	<b>Preisoptik</b>	87
	Designfeatures, Beiträge, Preisattribute, Usability	
▪	<b>Preissetzung</b>	93
	Nutzerprofile, Preisniveau, Tatsächlicher Zins, Zweidrittelzins	
▪	<b>Preispositionierung</b>	122
	Spanne der Ränge, Häufigkeit eines Rangplatzes im Bereich 1-5, Mittlere Abweichung vom durchschnittlichen Rang, günstigster und teuerster Tarif, Arithmetisches Mittel, Medianbeitrag	
▪	<b>Nebenkonditionen</b>	141
	Hotline-Kosten, Vergünstigungen, weitere Konditionenmaßnahmen	
➤	<b>Distribution</b>	146
▪	<b>Vertriebswege direkter Vertrieb</b>	151
	Agenturen, Internet, Mobiler Vertrieb, Telefon, Betriebssysteme für Apps	
▪	<b>Vertriebswege indirekter Vertrieb</b>	155
	Freundschaftswerbung und Vertriebspartner	
▪	<b>Website Usability</b>	157
▪	<b>Website Features</b>	158



# Inhaltsverzeichnis

▪ Vergleichsportal-Marketing	161
Platzierungen, Listung, Portalpräsenz	
▪ Kontaktwege	166
▪ Servicecenter-Performance bei Telefonanfragen	170
Telefonanfragen: Hotlinezeiten, Mystery Calls zu Wartezeiten, Antwortqualität, Besonderheiten	
Servicecenter-Performance bei Onlineanfragen	179
Onlineanfragen: Formulareigenschaften, Mystery Mails zu Reaktionszeiten, Antwortqualität, Besonderheiten	
▪ Servicecenter-Performance insgesamt	188
➤ Kommunikation	191
▪ Website	199
Slogans, Nutzenargumente	
▪ Flyer und Prospekte	209
▪ Kundenmedien	213
Kundenmagazin, Newsletter, Blog, Forum	
▪ Werbung	214
Werbeausgaben, Werbemotive	
▪ Suchmaschinen	231
Organische Suchergebnisse und Paid Search	



# Inhaltsverzeichnis

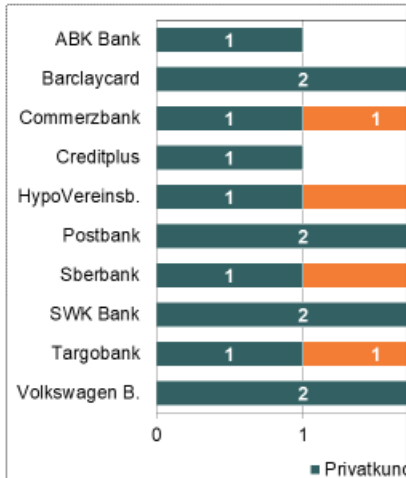
▪ Social Media & PR	246
Social Media: Facebook, Twitter, YouTube; Influencer; PR: Pressemitteilungen, Presseresonanz, Presseeffizienz, Kommunikationstiming	
▪ USP-Analyse	280
Verwendete USPs nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen	
▪ Motivanalyse	306
Verwendete Motive nach Medien, Konsistenz über die Medien, Alleinstellungen	
➤ Stärken und Schwächen	321
➤ Marketingranking	335
▪ Produkt	338
▪ Konditionen	345
▪ Distribution	354
▪ Kommunikation	362
▪ Marketing-Mix gesamt	371
➤ Marketing-Positionierung	374
➤ Quellenverzeichnis	382
➤ Kontakt	384

# Analysebeispiele (1)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Produkt Sortimentsbreite

Anzahl der Produkte in der Kategorie Ratenkredit der untersuchten Bankgesellschaften



Quelle: Website der Anbieter



**Welches Produktportfolio offerieren die Anbieter?**

### Produkt Individualisierung

Darlehensbetrag und Laufzeit (Privatkunden)

Anbieter	Produktname	Darlehensbetrag	Laufzeit
ABK Bank	Ratenkredit 1	2	1
Barclaycard	Ratenkredit 1	1	1
Barclaycard	Ratenkredit 2	2	1
Commerzbank	Ratenkredit 1	1	1
Creditplus	Ratenkredit 1	1	1

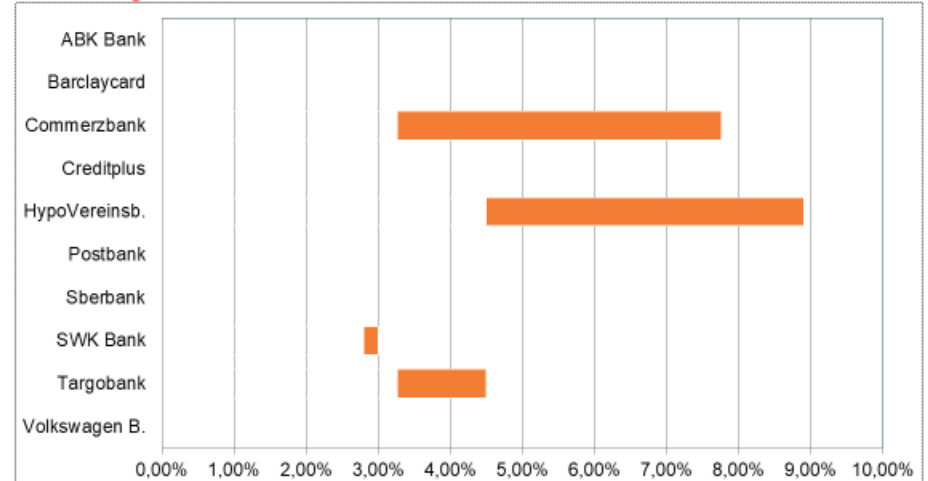
Quelle: Website der Anbieter



**Welche Produktleistungen nennen die Banken?**

### Konditionen Preispositionierung

Spanne der Zinssätze für Ratenkredite (über alle Profile, Angaben in Prozent)  
**Online-Antragsformular**



Quelle: Website der Anbieter



Marketing-Mix-Analyse  
Ratenkredit 2019

# Analysebeispiele (2)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Konditionen

Preissetzung

Zinssätze nach Profilen

Zweidrittelzins laut Vergleichsportal

Anbieter	Kommunizierter Zins	Ø Zweidrittelzins	P
Postbank	2,10%-9,25%	4,2%	
Sberbank	1,95%-4,55%	2,5%	
SWK Bank	1,99%-10,99%	4,2%	
Targobank	1,95%-4,55%	-	
Volkswagen Bank*	2,10%-9,25%	2,5%	

Quelle: Vergleichsportal check24, Berechnungen durch research tools



### Distribution

Vergleichsportal-Marketing

Platzierungen in Vergleichsportalen (Angabe: Rang)

Anbieter	1	2	3	4	5
ABK Bank	15	9			15
Barclaycard	5	2		5	5
Commerzbank		12			
Creditplus	7	5	2		7
HypoVereinsb.	6	1		6	6
Postbank			1		
Sberbank	8				8
SWK Bank	3	3		8	3
Targobank	14				14
Volkswagen B.	4	10			4

Quelle: research tools

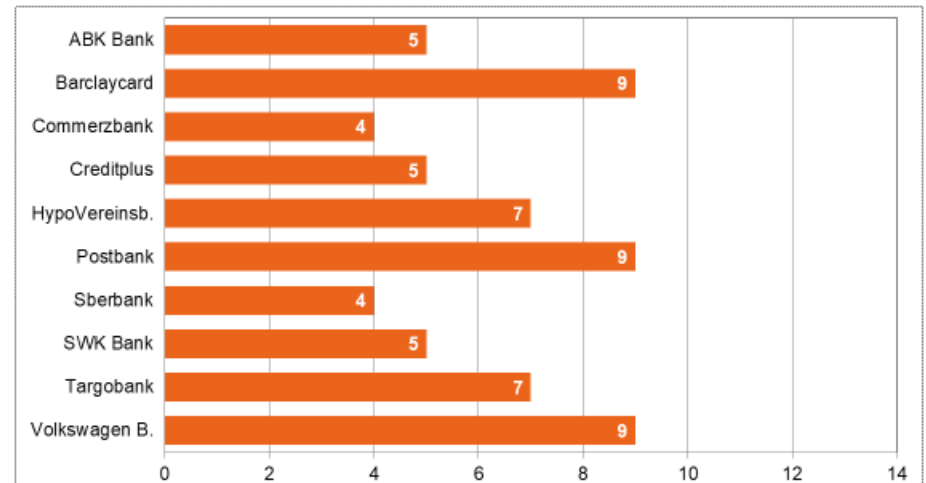


Welche Anbieter punkten durch ihre Vergleichsportalpräsenz?

### Distribution

Kontaktwege

Anzahl der angebotenen Kontaktwege



Quelle: Website der Anbieter



Marketing-Mix-Analyse  
Ratenkredit 2019

Welche Banken profilieren sich mit günstigen Beiträgen?

# Analysebeispiele (3)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Kommunikation Suchmaschinen

Platzierungen in Suchmaschinen (Angabe in Anzahl Platzierungen)

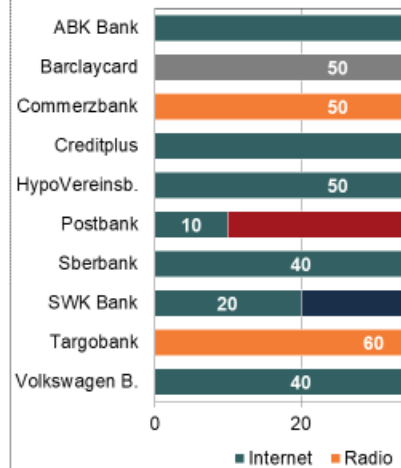
Anbieter	bing.de			
	1	2	3	4
ABK Bank	2		2	
Barclaycard		1		1
Commerzbank	2		2	
Creditplus		1		1
HypoVereinsb.	2		2	
Postbank		1		1
Sberbank	2		2	
SWK Bank		1		1
Targobank	2		2	
Volkswagen B.		1		1

Quelle: research tools



### Kommunikation Werbung

Verteilung der Werbeausgaben für Haftpflichtversicherungen auf die Medien nach Anbieter von Aug. 2018 bis Jul. 2019 (Angaben in Prozent)



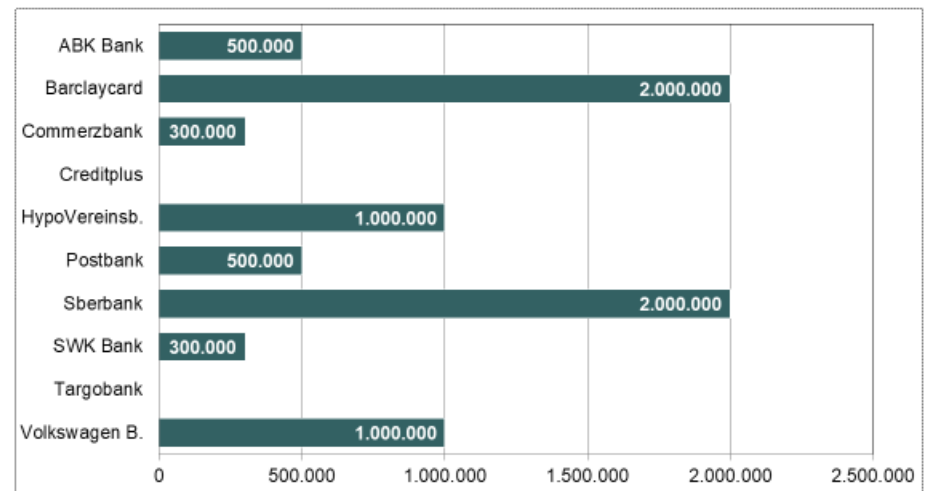
Quelle: AdVision digital, Berechnung durch research tools



Welche Ausgaben für mediale Werbung tätigen die Unternehmen?

### Kommunikation Werbung

Werbeausgaben der Anbieter für Hausratversicherungen im Zeitraum Aug. 2018 bis Jul. 2019



Quelle: AdVision digital, Berechnung durch research tools



Marketing-Mix-Analyse  
Ratenkredit 2019

Welche Präsenz zeigen die Anbieter in Suchmaschinen?

# Analysebeispiele (4)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Kommunikation

Social Media & PR

Aktive und passive Medienpräsenz: Verteilung der Inhalte betreffend Facebook, Twitter und YouTube sowie Anteile bei Pressemitteilungen und Presseartikeln

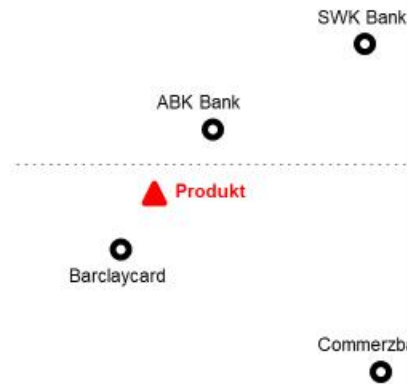
Anbieter	Facebook	Twitter
ABK Bank	5,0	15,0
Barclaycard	15,0	5,0
Commerzbank	5,0	15,0
Creditplus	15,0	5,0
HypoVereinsb.	5,0	15,0
Postbank	15,0	5,0
Sberbank	5,0	15,0
SWK Bank	15,0	5,0
Targobank	5,0	15,0
Volkswagen B.	15,0	5,0

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



### Marketing-Positionierung

Positionierung/Ähnlichkeit der Anbieter

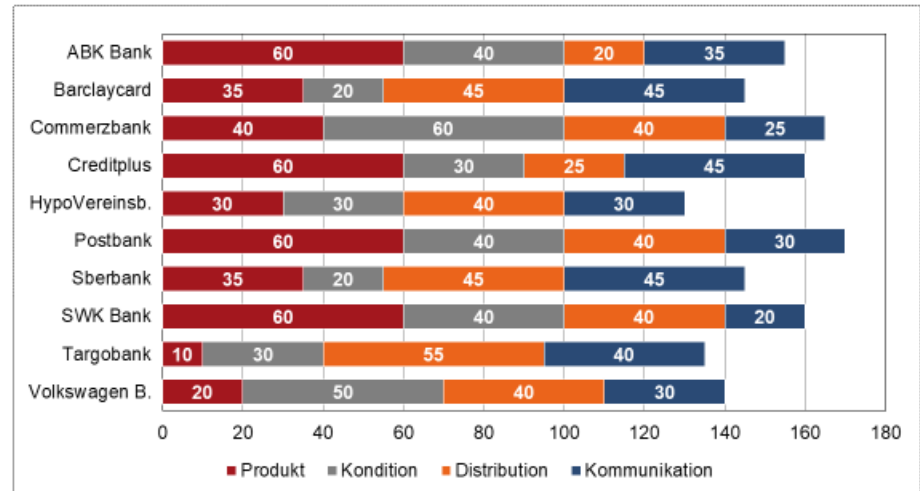


Welche Anbieter betreiben im Marketing-Mix hohen Aufwand?

### Marketingranking

Marketing-Mix gesamt

Marketing-Mix-Efforts (Angaben in Prozent)



Marketing-Mix-Analyse  
Ratenkredit 2019

In welchen PR-Medien weisen die Unternehmen Stärken auf?

# 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 Ratenkredit 2019.**

**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:

- Werbemarktanalyse Banken 2019
- Marketing-Mix-Analyse Girokonto 2019
- Studie eVisibility Banken 2019
- Studie Operatives Produktmarketing Banken 2019
- Marketing-Mix-Analyse Autokredit 2018
- Werbemarktanalyse Direktbanken 2018

Seit 2005 forscht research tools marketing- und wettbewerbsorientiert und positioniert sich als Marketingstudien-Spezialist. Zur Bankenbranche erschienen seit 2016 über 30 Studien. In der Studienreihe Marketing-Mix-Analysen erschienen seit 2016 mehr als 40 Studien.

