



Die Top-Geldinstitute

Die Sieger in Deutschlands größtem Bankentest stehen fest: **Comdirect** ist die Beste Bank 2013, **HypoVereinsbank** gewinnt erneut in der Kategorie Filialinstitute VON PETER SCHWEIZER

Die Spareinlagen in Deutschland sind sicher.“ Bundeskanzlerin Angela Merkel hat kürzlich als Reaktion auf die Zypern-Krise ihre „Bankengarantie“ erneuert. Die hatte sie erstmals nach der Pleite der US-Investmentbank Lehman Brothers im Oktober 2008 gegeben. Doch 54 Prozent der Bundesbürger misstrauen laut aktueller Forsa-Umfrage diesem Versprechen. Die Verunsicherung der Bankkunden war für Euro mit ein Anlass, zum zehnten Mal in Folge den größten deutschen Bankentest in Auftrag zu geben und die Geldhäuser der Republik penibel zu untersuchen.

Von Januar bis März 2013 prüfte und bewertete das Hamburger Analysehaus S.W.I. Finance 58 Sparkassen, Genossenschaftsinstitute und private Banken, darunter 34 bundesweit tätige Institute (Gesamtergebnis siehe Seite 149). „Neben den größten deutschlandweit aktiven Filial- und Direktbanken haben wir auch marktrelevante Spezialanbieter untersucht, die sich oft auf ein Produktsegment – etwa Verbraucherkredite – konzentrieren“, erklärt Marcus Schad, Ge-

schäftsführer von S.W.I. Finance.

Dafür durchleuchtete sein Expertenteam in der ersten Testphase sechs Produktbereiche – Zahlungsverkehr, Tagesgeld, Festgeld und Sparbriefe, Brokerage, Ratenkredit und Baufinanzierung sowie Bankdienstleistungen (Details siehe Einzelauswertung ab Seite 153).

Zeitlich befristete Aktionen für Neukunden, etwa höhere Tagesgeldzinsen, wurden wieder bewusst außen vor gelassen. „Wir haben nur Konditionen bewertet, die auch für Bestandskunden gelten“, sagt S.W.I.-Cheftester Thomas Jahn. Der Gesamteindruck: Bei den Produkten nähern sich die Institute immer stärker an. So werden Girokonten vermehrt kos-

tenfrei angeboten. Doch das ist nicht immer positiv für die Kunden. Beispiel Spar- und Kreditzinsen: „Anpassungen einer marktführenden Bank werden meist kurze Zeit später von den anderen Anbietern nachvollzogen“, sagt Jahn.

Bei den Sparprodukten zeigte sich ein weiterer Trend: Spezialisierte Anbieter, die oft nicht der deutschen Einlagensicherung unterliegen, sind bei Kunden stark gefragt – weil sie bessere Konditionen bieten als private Vollbanken, Sparkassen oder Genossenschaftsinstitute.

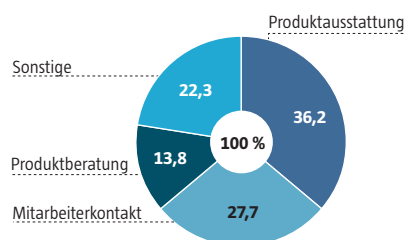
In einem zweiten Schritt erhielten die Geldhäuser von den S.W.I.-Bankprüfern jeweils 14 Telefonanrufe („Mystery-Calls“) und E-Mails – mit typischen, und ausgefallenen Kundenanfragen zu Konditionen und Funktionsweise von Bankprodukten. Zudem wurden die Institute bundesweit mit je drei Beschwerden zu ihren Dienstleistungen konfrontiert – und ihre Reaktion darauf analysiert.

Beratungsqualität – vor Ort geprüft.

In Phase 3 wurden „Mystery-Shopper“ in den Filialen vorstellig, um Beratung und Service vor Ort zu prüfen. In jeder überregional getesteten Filialbank ließen sie sich fünf Mal beraten.

Misstände bei Geldinstituten

Welche Mängel Kunden oft monieren



Quelle: Euro-Umfrage von Januar bis März 2013



Gut zehn Prozent der Testkunden fühlten sich von Bankmitarbeitern nicht ernst genommen. Vor allem Grundanliegen wie Eröffnung eines Girokontos werden zumeist nur lapidar behandelt. Bei den provisionsträchtigeren Themen Altersvorsorge und Baufinanzierung waren die Berater deutlich engagierter.

Selbst bei sensiblen Themen gibt es Verbesserungsbedarf. Unangenehm fiel dabei ein Mitarbeiter der Santander Bank auf, der bei einer Baufinanzierungsberatung den Testkunden oberlehrerhaft und phasenweise wie ein Kleinkind behandelte. Selbst Begriffe wie „Makler“ wollte er ihm krampfhaft amüsant erklären: „Das Wort kommt ja nicht von ‚Makel‘ – wie man vielleicht denkt.“

Bei der Postbank missfiel den Testern die unpersönliche Atmosphäre: Der Altersvorsorge-Berater verfügte über keinen persönlichen Arbeitsplatz und wurde von Kollegen gestört, die sich in das „vertrauliche“ Gespräch einschalteten.

Nicht loyal gegenüber seinem Arbeitgeber zeigte sich ein Kreditberater der

Commerzbank. Er gab unumwunden zu, dass die Konditionen seines Instituts nicht optimal seien – und empfahl die Nutzung von Online-Vergleichsportalen.

Dagegen betrieb ein Mitarbeiter der Targobank aggressives Cross-Selling: Seinem Testkunden, der Beratung zu Altersvorsorge und Ratenkredit wünschte, versuchte er hartnäckig, eine Unfallversicherung zu verkaufen.

Auch bei den obligatorischen Beratungsprotokollen gab es Mängel: In jedem fünften Gespräch, bei der zur Wertpapieranlage geraten wurde, erhielten die Testkunden kein entsprechendes Dokument ausgehändigt. „Das ist noch lange nicht zufriedenstellend – zumal die Beratungen teilweise bewusst an der Oberfläche gehalten wurden, um die Erstellung eines Beratungsprotokolls zu umgehen“, kritisiert S.W.I.-Chef Schäd.

Zudem wurden in den ausgehändigten Beratungsprotokollen die anfallenden Kosten nicht immer transparent dargestellt. „Auch bei der Ermittlung der Risikobereitschaft gibt es Luft nach

oben, 20 Prozent der Berater fragten diese nicht detailliert ab“, moniert Schäd.

Neuer Rekord bei Umfrage. Bei der zeitgleich mit dem Bankentest durchgeführten Euro-Kundenumfrage, deren Ergebnisse erstmals zu 20 Prozent in die Gesamtwertung des Tests einfließen, gab es einen neuen Teilnehmerrekord. 160 340 Leser – 20 Prozent mehr als im Vorjahr – teilten der Redaktion die Meinung zu ihrer Bank mit. Fazit: Gegenüber Direktbanken liegen Filialbanken beim Thema Kundenzufriedenheit nach wie vor weit zurück – Ursache sind vor allem die in der Regel schlechteren Kredit- und Anlagezinsen. Zudem ist das Vertrauen in die Filialbanken im Durchschnitt geringer als das in die Online-Anbieter.

Nicht verwunderlich, dass mit dem Seriensieger ING-DiBa erneut ein Direktinstitut zur Beliebtesten Bank national gekürt wurde. Auch die PSD Bank Rhein-Ruhr bietet als Beliebteste Regionalbank viele Direktbank-Dienstleistungen.

€uro-Bankentest 2013: So wurde geprüft und bewertet

Bei 34 bundesweit tätigen Geldhäusern testete das Hamburger Analysehaus S.W.I. Finance für Euro die Bereiche Girokonto, Tages- und Festgeld, Brokerage, Baufinanzierung, Ratenkredit sowie Bankdienstleistungen. Zudem analysierten die Tester bei allen Instituten mit jeweils 14 Telefonanrufen und E-Mail-Anfragen, wie gut Service und Beratung waren – bei den Filialbanken flossen zudem noch jeweils fünf persönliche Gespräche in die Bewertung ein. An jede der bundesweit aktiven Filial- und Direktbanken wurden darüber hinaus drei Be-

schwerden gesendet und die Reaktionen darauf analysiert. Weitere 24 regional aktive Banken wurden hinsichtlich Service und Beratung getestet. Aus den Rangfolgen in den einzelnen Bereichen wurde für jedes Institut ein Mittelwert errechnet – der „gewichtete Durchschnittsrang“. Produktbereich und Service wurden dabei mit je 40 Prozent gewichtet. Die Kundenbefragung, die mithilfe eines in Euro abgedruckten Fragebogens sowie online via Internet stattfand, floss zu 20 Prozent in die Gesamtbewertung ein.



Beste Bank 2013

Rang	Bank	Gewichteter Durchschnittsrang ¹
1	Comdirect Bank	1,6
2	HypoVereinsbank	2,6
3	ING-DiBa	3,0
4	Postbank	3,2
5	Netbank, Targobank	3,4

¹Gibt an, welchen Platz die Bank im Schnitt belegt; Quelle: Euro



Die besten Direktbanken 2013

Rang	Bank	Gewichteter Durchschnittsrang ¹
1	Comdirect Bank	1,6
2	ING-DiBa	3,0
3	Netbank	3,4
4	Deutsche Kreditbank (DKB)	3,8
5	1822direkt	4,0

¹Gibt an, welchen Platz die Bank im Schnitt belegt; Quelle: Euro



Die besten Filialbanken 2013

Rang	Bank	Gewichteter Durchschnittsrang ¹
1	HypoVereinsbank	2,6
2	Postbank	3,2
3	Targobank	3,4
4	Commerzbank	3,6
5	Deutsche Bank	3,8

¹Gibt an, welchen Platz die Bank im Schnitt belegt; Quelle: Euro

Comdirect – bereits zum vierten Mal Gesamtsieger

Bankentest

Beste Bank
2013



Comdirect-Chef **Thorsten Reit-meyer** mausert sich zum Serien-sieger. Nach 2008, 2011 und 2012 wird sein Institut von

€uro zum vierten Mal als Beste Bank ausgezeichnet. Der Gesamtsieg war im Vergleich zum knappen Vorjahreserfolg dieses Mal deutlicher. Die S.W.I.-Tester bescheinigen der Bank neben der guten Produktpalette einem im Vergleich zur Konkurrenz verbesserten Service. Der kommt bei den 2,76 Millionen Comdirect-Kunden offensichtlich gut an. Das vergangene Geschäftsjahr hat Comdirect mit einem Vorsteuerergebnis von 92,3 Millionen Euro abgeschlossen und zahlt 44 Cent Dividende je Aktie. Das freut die Konzernmutter Commerzbank, mit 81,13 Prozent größter Anteilseigner des Direktinstituts.



HypoVereinsbank – unter den Filialinstituten weiter spitze

Bankentest

Beste Filialbank
2013



Auch HypoVereinsbank (HVB)-Chef **Theodor Weimar** kann stolz auf eine Erfolgsserie sein. Auch sein Institut kommt nach Sie-

gen in den Jahren 2010, 2011 und 2012 zum vierten Mal auf den ersten Platz. Allerdings in der Filialbank-Wertung. Die Mitarbeiter der HVB überzeugten die S.W.I.-Tester erneut mit ihrer hohen Beratungsqualität. Im Vergleich zur Filialbank-Konkurrenz ermittelten die Berater die Finanzlage sowie die Wünsche der Kunden wiederum am besten. Die HVB hat das vergangene Geschäftsjahr mit 1,3 Milliarden Gewinn abgeschlossen. Dank eines Sondereffekts von rund 400 Millionen Euro legte das Ergebnis nach Steuern um ein Drittel zu. Damit bleibt die HVB eine wichtige Stütze für ihre italienische Konzernmutter Unicredit.





ING-DiBa – deutschlandweit wieder Favorit der Bankkunden

Masse muss nicht unbedingt zulasten von Klasse gehen. Das beweist **Roland Boekhout**, Vorstandschef der Direktbank ING-DiBa. Sein Institut mit 7,8 Millionen Kunden wurde von den Teilnehmern der Euro-Umfrage erneut zur Beliebtesten Bank national gekürt. Die ING-DiBa erreichte die höchste Kundenzufriedenheit bei Produkten und Service.

Gewinnspiel: Die Redaktion bedankt sich bei 160 340 Kunden für ihre Teilnahme am Bankentest. Unter allen Einsendern, die ihre Anschrift angaben, wurde ein Apple iPad 3 verlost. Gewonnen hat: Patrick Feistel aus 07580 Linda. Herzlichen Glückwunsch!



Rang	Kreditinstitut
1	ING-DiBa
2	Ethikbank
3	Comdirect Bank
4	GLS Bank
5	DKB – Deutsche Kreditbank
6	Volkswagen Bank direct
7	MoneyYou
8	Netbank
9	Bank of Scotland
10	1822direkt
11	BBBank
12	DAB Bank

Quelle: Euro-Umfrage Januar bis März 2013



PSD Bank Rhein-Ruhr – erneut der regionale Liebling der Bankkunden

Vorjahressieg bestätigt – **Erhardt Fellmin**, Vorstandsvorsitzender der PSD Bank Rhein-Ruhr, bleibt mit seinem Institut auch 2013 die beliebteste Regionalbank. Besonders positiv beurteilten die Teilnehmer der Euro-Umfrage die günstigen Kreditzinsen, den Verzicht auf Kontoführungsgebühren sowie den Service und die Beratungsqualität des Genossenschaftsinstituts. Die PSD Bank Rhein-Ruhr, die im Bilanzsummen-Ranking derzeit auf Platz 32 der rund 1200 genossenschaftlichen Institute in Deutschland steht, beschränkt sich auf lediglich drei Filialen – das macht attraktive Konditionen möglich. Und die Kunden sind offensichtlich auch mit den Angeboten via Telefon und Internet zufrieden.



Rang	Regionalbank
1	PSD Bank Rhein-Ruhr
2	PSD Bank Kiel
3	PSD Bank Berlin-Brandenburg
4	PSD Bank Nürnberg
5	PSD Bank RheinNeckarSaar
6	PSD Bank Köln
7	Sparda-Bank München
8	Sparda-Bank Südwest
9	PSD Bank Nord
10	Sparda-Bank Ostbayern
11	Sparda-Bank Hessen
12	Sparda-Bank Hamburg

Quelle: Euro-Umfrage Januar bis März 2013



Die besten Regionalbanken in den zehn größten deutschen Städten

Erstmals wurden 2013 im Rahmen des Euro-Bankentests die besten Regionalbanken in den zehn größten Metropolen Deutschlands ermittelt. Dazu schwärmten die Bankentester auch in die sechs größten Filialbanken der jeweiligen Metropole aus. Dort prüften sie direkt vor Ort in persönlichen Gesprächen die Qualität der Bankberatung. Gesamtsieger im diesjährigen Regional-Ranking ist die **Sparkassen-Gruppe**, deren Institute in fünf der zehn größten deutschen Städte die Nase vorn hatten. Genossenschaftsbanken schafften hingegen drei Regionalsiege, die privaten Banken waren zweimal lokal Spitze.

Stadt	Beste Regionalbank
Berlin	Berliner Volksbank
Hamburg	Hamburger Volksbank
München	Stadtsparkasse München
Köln	Deutsche Bank
Frankfurt/M.	Frankfurter Volksbank
Stuttgart	Baden-Württembergische Bank*
Düsseldorf	Stadtsparkasse Düsseldorf
Dortmund	Commerzbank
Essen	Stadtsparkasse Essen
Bremen	Die Sparkasse Bremen

*übernimmt die Funktion einer Sparkasse; Quelle: Euro

Die Euro-Kundenumfrage liefert noch weitere Erkenntnisse: 76 Prozent der Befragungsteilnehmer haben mindestens zwei Bankverbindungen. „Die Wechselbereitschaft der Kunden hat im Vergleich zum Vorjahr aber leicht abgenommen“, sagt Studienleiter Jahn. Nur rund zehn Prozent können sich einen Bankwechsel vorstellen. Besonders hoch ist die Hemmschwelle beim Girokonto.

Ein unbefriedigender Umgang mit Beschwerden kann die Wechselquote aber enorm steigern. „Bei einer negativen Beschwerdeerfahrung kann sich nach dem Ergebnis unserer Umfrage jeder Zweite vorstellen, seiner Bank den Rücken zu kehren“, resümiert S.W.I.-Chef Schad.

Vorjahressieger bestätigt. Nach Auswertung sämtlicher Kategorien konnte sich die Comdirect zum vierten Mal den Gesamtsieg im Euro-Bankentest sichern (siehe Kurzporträt Seite 151). „Als Direktbank hat sie im Vergleich zum Vorjahr die schon damals sehr guten Telefon-Dienstleistungen bestätigen können und sich vor allem im Bereich E-Mail verbessert“, bilanziert S.W.I.-Testleiter Jahn. In diesen Bereichen konnte Comdirect die entscheidenden Punkte gegenüber dem härtesten Konkurrenten ING-DiBa gut machen.

Auch bei den Filialinstituten bestätigte die HypoVereinsbank (HVB) ihren Vorjahressieg (siehe Kurzporträt Seite 151). Die Unicredit-Tochter überzeugte erneut bei der persönlichen Beratung vor Ort.

Zusätzlich wurden in diesem Jahr in den zehn größten deutschen Städten die besten Regionalbanken ermittelt (Einzelergebnisse siehe Seite 152 unten). Dafür durchleuchteten die S.W.I.-Tester je Stadt die sechs größten Filialbanken. Neben der Beratung vor Ort wurden auch hier die Bankdienstleistungen via Telefon und E-Mail sowie der Internetauftritt geprüft. Damit die Kunden wissen: Diesen Banken kann man vertrauen. 

Die ausführliche 56-seitige **Bankentest-Studie** sowie die komplette Auswertung der Kundenumfrage (Kaufpreis je 75 Euro plus Mehrwertsteuer) können beim von Euro beauftragten Testinstitut angefordert werden. Die Adresse lautet: S.W.I. Finance, Rothenbaumchaussee 17, 20148 Hamburg, Telefon: 040/4111690, www.swi-finance.com

Einzelwertung Bankprodukte

Für den Euro-Bankentest wurden die Produktbereiche Zahlungsverkehr (Girokonto), Tagesgeld, Festzinsanlagen, Brokerage, Baufinanzierung, Ratenkredit sowie Bankdienstleistungen (Beschwerdemanagement, Beratung, Service) durchleuchtet. Auf den folgenden Seiten finden Sie die fünf besten Anbieter in der jeweiligen Einzelkategorie nach den Ergebnissen der Kundenumfrage (blau) und des Produktchecks (rot).



Girokonten

Der Zahlungsverkehr ist die am häufigsten genutzte Bankdienstleistung der 160 340 Umfrageteilnehmer. Die ING-DiBa schnitt in den beiden Unterkategorien Girokonto klassisch (Platz 1) und Girokonto online (Platz 2) am besten ab. Der Online-Klassenbeste DKB lag dagegen auch in der Umfrage zum Thema Kontogebühren ganz vorn. Bei der Direktbank-Tochter der BayernLB zahlen Kunden weder Kontoführungsgebühren noch einen Jahresbeitrag für eine zusätzliche Kreditkarte, mit der sie auch ohne Nebenkosten bundesweit Bargeld ziehen können.

Umfrage Mit den Kontogebühren zufrieden?

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	DKB – Deutsche Kreditbank	1,94
2	ING-DiBa	1,88
3	Netbank	1,88
4	MoneyYou	1,88
5	Comdirect Bank	1,84

¹ Die Skala reicht von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); Quelle: Euro

Testkategorien Zahlungsverkehr beim Girokonto mit Belegen (klassisch) und beim Girokonto via Internet (online)

Rang	Bank	Produkt	Kosten/ Jahr	Punkte				Gesamt- punkte
				Kosten	Sonstige	Service	online	
Girokonto klassisch ¹								
1	ING-DiBa	Girokonto	0,00 €	60,0	16,2	12,9	4,6	93,7
2	1822direkt ³	GiroSkyline	0,00 €	60,0	13,5	13,1	4,7	91,3
3	Comdirect Bank	Girokonto	0,00 €	60,0	9,4	13,7	4,5	87,5
4	Targobank ⁴	Best-Konto	0,00 €	60,0	9,3	10,3	4,5	84,2
5	Norisbank	Top-Girokonto	0,00 €	60,0	7,2	11,8	4,5	83,6
Girokonto online ²								
1	DKB Dt. Kreditbank	DKB-Cash	0,00 €	60,0	17,9	11,8	4,3	94,0
2	ING-DiBa	Girokonto	0,00 €	60,0	16,1	12,9	4,6	93,6
3	1822direkt ³	GiroSkyline	0,00 €	60,0	13,3	13,1	4,7	91,1
4	DAB Bank	Girokonto	0,00 €	60,0	15,3	11,6	3,5	90,4
5	VW Bank direct ⁵	Girokonto	0,00 €	60,0	13,2	11,3	4,4	88,9

Stichtag: 7.3.2013; ¹ Szenarioannahmen: Alle Transaktionen sind beleghaft; monatlicher Zahlungseingang: 1500 €; Durchschnittsguthaben auf dem Girokonto: 3000 €; Anzahl monatlicher Überweisungen: 10; Einrichtung von zwei Daueraufträgen, eine Änderung, eine Löschung/Monat, 20 Kontobewegungen; ² alle Transaktionen werden online durchgeführt; Annahmen wie bei Girokonto klassisch; ³ kostenlos bei monatlichem Geldeingang; ⁴ kostenlos ab 2500 Euro monatlichem Guthaben; ⁵ kostenlos ab 1000 Euro monatlichem Geldeingang; Quelle: Euro



Zinsanlagen

Der niedrige EZB-Leitzins von 0,75 Prozent spiegelt sich in Dauer-Niedrigstkonditionen für Zinsanlagen wider. Ausnahmen bilden ausländische Anbieter ohne oder nur teilweise mit deutscher Einlagensicherung. Der beste Anbieter mit rein deutscher Einlagensicherung (private Banken) beim Tagesgeld ist die Deutsche Kreditbank (DKB).

Umfrage Ist der Anlagezins okay?

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	MoneyYou	1,44
2	Bank of Scotland	1,17
3	DKB Deutsche Kreditbank	0,99
4	GLS Bank	0,85
5	Ethik Bank	0,82

¹ Ergebnis der Kundenbefragung zum Anlagezins: Die Skala reicht von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); Quelle: Euro

Tagesgeld im Test Hier zählten neben dem Zins auch die Bedingungen und der Service

Rang	Bank	Produkt	Zins für			Zinsofferten ¹	Punkte für Sonstiges ²	Service/online ³	Gesamtpunkte ⁴
			3000 €	25 000 €	60 000 €				
1	RaboDirect⁵	Tagesgeld	1,85 %	1,85 %	1,85 %	70,0	5,0	3,4/4,4	82,9
2	Bank of Scotland⁶	Tagesgeld	1,60 %	1,60 %	1,60 %	60,5	9,8	3,7/4,4	78,4
3	DKB Dt. Kreditbank	DKB Cash	1,30 %	1,30 %	1,30 %	49,2	20,0	3,8/3,4	76,4
4	MoneyYou⁵	Tagesgeld	1,75 %	1,75 %	1,75 %	66,2	2,8	3,9/3,5	76,4
5	NIBC Direct⁵	Mehr.Zins.Konto	1,65 %	1,65 %	1,65 %	62,4	3,0	3,9/3,6	73,0

Stichtag: 7.3.2013 (aktuellere Zinsangebote siehe Seite 133); ¹ alle Szenarien wurden gleich gewichtet (maximale Punktzahl: 70); ² sonstige Kriterien: Begrenzung bei minimaler und maximaler Anlagensumme, Zinsrhythmus, Unterschiede bei der Einlagensicherung; Kontoführungsgebühr (maximale Punktzahl: 20); ³ Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon/E-Mail und Onlinetest (maximale Punktzahl: 10); ⁴ Gesamtpunkte: Summe der Punkte für Zinsofferten, sonstige Kriterien, Service und online (maximale Punktzahl: 100); ⁵ Einlagensicherung 100 000 Euro; ⁶ Kombination aus britischer und deutscher Einlagensicherung (maximal 250 000 Euro); Quelle: Euro

Festgeld und Sparbriefe im Test Institute mit den höchsten Zinsen und dem besten Service ab drei Monaten Anlagedauer

Rang	Bank	Produkt	Zinsen für					Zins-offerten ¹	Punkte für sonstige Kriterien ²	Service/online ³	Gesamtpunkte ⁴
			3000 € 3 Monate	5000 € 6 Monate	15 000 € 1 Jahr	50 000 € 3 Jahre	50 000 € 5 Jahre				
1	NIBC Direct⁵	Mehr.Geld/Kapital.Konto	1,50%	1,60 %	1,80 %	2,25 %	2,70 %	47,7	19,3	3,3/4,5	74,8
2	Netbank	Anlagekonto/Sparbrief	kein Angebot	1,25 %	1,30 %	1,80 %	2,10 %	29,6	34,6	4,0/4,2	72,4
3	Santander	Sparbrief	kein Angebot	1,25 %	1,30 %	2,00 %	2,50 %	31,9	33,1	3,5/3,5	72,1
4	VTB Direktbank⁵	VTB Festgeldkonto	1,50 %	1,50 %	1,70 %	2,10 %	2,10 %	43,8	19,6	3,8/4,5	71,7
5	Mercedes-Benz Bank	Festzinskonto	0,50 %	0,70 %	1,10 %	1,90 %	2,10 %	29,0	33,1	3,9/4,4	70,4

Stichtag: 7.3.2013 (aktuellere Zinsangebote siehe Seite 133); ¹ für die Szenarien wurden die Zinsofferten gleich gewichtet (maximale Punktzahl: 50); ² sonstige Kriterien: Begrenzung bei minimaler und maximaler Anlagensumme, Unterschiede bei der Einlagensicherung; Zinsgutschrift (maximale Punktzahl: 40); ³ Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon und E-Mail, Onlinetest (maximale Punktzahl: 10); ⁴ Gesamtpunkte: Summe der Punkte für Zinsofferten, sonstige Kriterien, Service und online (maximale Punktzahl: 100); ⁵ Einlagensicherung 100 000 Euro; Quelle: Euro



Brokerage

Beim Wertpapierhandel konnten Anbieter mit niedrigen Ordergebühren und Rabatten punkten. Online-broker Flatex sicherte sich Platz 1; der Zweitplatzierte, Comdirect, war in der Umfrage am beliebtesten.

Umfrage Brokerage gut?

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	Comdirect Bank	1,56
2	DAB Bank	1,48
3	Cortal Consors	1,46
4	ING-DiBa	1,07
5	DKB Dt. Kreditbank	0,87

¹ Ergebnis der Kundenbefragung zum Wertpapierhandel: Die Skala reicht von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); Quelle: Euro

Brokerage im Test Die Anbieter mit den niedrigsten Gebühren und der attraktivsten Produktpalette

Rang	Bank	Produkt	Kosten ¹ telefonische Aktienorder			Kosten ¹ Aktienorder per PC			Punkte Orderkost. ²	Punkte Sonstig. ³	Punkte Service ⁴	Punkte online ⁵	Gesamtpunkte ⁶
			1000 €	3000 €	10 000 €	1000 €	3000 €	10 000 €					
1	Flatex	Depot	16,90 €	16,92 €	17,02 €	6,90 €	6,92 €	7,02 €	38,5	23,1	7,9	6,9	76,4
2	Comdirect Bank	Comdirect Depot	21,30 €	23,80 €	41,30 €	11,40 €	13,90 €	31,40 €	23,9	29,6	9,4	9,1	72,0
3	Onvista Bank⁷	Depot	19,78 €	24,40 €	40,85 €	9,78 €	14,40 €	30,85 €	24,8	30,1	7,5	8,8	71,2
4	1822direkt	1822direkt-Depot	18,74 €	21,32 €	38,91 €	10,74 €	13,32 €	30,91 €	26,4	26,1	8,6	9,3	70,5
5	S Broker	Direkt-Depot	20,85 €	23,35 €	40,85 €	10,90 €	13,40 €	30,90 €	24,8	30,0	7,3	8,2	70,3

Stichtag: 7.3.2013; ¹ Kosten pro Aktienorder für den jeweiligen Betrag; ² sechs Szenarien gleich gewichtet (maximale Punktzahl: 40); ³ sonstige Kriterien: Xetra-Gebühr, Limit setzen/ändern/löschen, Depotgebühren, Optionsscheine, festverzinsliche Wertpapiere, Fondsanzahl, Anzahl rabattierter Fonds/Fondssparpläne/Fonds ohne Ausgabeaufschlag, Anzahl sparplanfähiger Fonds, minimale Fondssparrate, Anzahl Zertifikatesparpläne, minimale Zertifikatesparrate, VL-Sparen (maximale Punktzahl: 40); ⁴ Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon/E-Mail (maximale Punktzahl: 10); ⁵ Onlinetest (maximale Punktzahl: 10); ⁶ Summe aus Orderkosten, sonstige Kriterien, Service und online (maximale Punktzahl: 100); ⁷ ab 2000 Euro Durchschnittsguthaben im Monat zwei „Free Buys“ für den Folgemonat; Quelle: Euro



Kredite

Historisch günstige Zinsen locken Immobilienkäufer und Verbraucher. In der Kategorie Baufinanzierung siegte die Netbank* knapp vor der DAB Bank*. Bei den Ratenkrediten liegt mit Dr. Klein ein Vermittler vorn. Bei den Kunden am beliebtesten sind dagegen zwei „grüne Banken“ – trotz schlechterer Konditionen.

Umfrage Kreditzins gut?

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	Ethikbank	1,15
2	GLS Bank	1,06
3	DKB Deutsche Kreditbank	1,03
4	ING-DiBa	0,96
5	Netbank	0,76

¹Ergebnis der Kundenbefragung: Die Skala reicht von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); Quelle: Euro

Baufinanzierung im Test Die besten Anbieter in puncto Baugeld-Konditionen und Service

Rang	Bank	Produkt	Kreditzins ¹ 160 000 €, 5 Jahre	Kreditzins ¹ 160 000 €, 10 Jahre	Kreditzins ¹ 200 000 €, 15 Jahre	Punkte für Kreditangebote ²	Punkte Sonstiges ³	Punkte Service ⁴	Punkte online ⁵	Gesamtpunkte ⁶
1	Netbank	Baufinanzierung	1,80 %	2,47 %	2,96 %	57,1	29,2	3,6	3,7	93,7
2	DAB Bank	Baufinanzierung	1,80 %	2,47 %	2,96 %	57,1	29,2	3,9	2,8	93,0
3	Volkswagen Bank	Baufinanzierung	1,80 %	2,47 %	2,96 %	57,1	29,2	3,8	2,8	92,9
4	Targobank	Baufinanzierung	1,80 %	2,47 %	2,96 %	57,1	29,2	3,6	2,1	92,0
5	HypoVereinsbank	Baufinanzierung	1,91 %	2,48 %	2,97 %	52,7	29,2	3,4	3,7	89,1

Stichtag: 7.3.2013 (aktuelle Bauzinsen auf Seite 117); *Netbank und DAB treten bei ihren Baufinanzierungsangeboten als Vermittler auf; ¹effektiver anfänglicher Jahreszins für Darlehen bis 80 Prozent des Beleihungswerts und zwei Prozent anfänglicher Tilgung; ²Kreditangebote wurden gleich gewichtet (maximale Punktzahl: 60); ³sonstige Kriterien: Bearbeitungsgebühr, Schätzgebühr, Kontoführungsgebühr, bereitstellungszinsfreie Zeit, höhere Bereitstellungszinsen, Sondertilgungsmöglichkeiten, kostenfreie Tilgungsänderungen, minimale Kreditsumme (maximale Punktzahl: 30); ⁴Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon/E-Mail (maximale Punktzahl: 5); ⁵Onlinetest (maximale Punktzahl: 5); ⁶Summe aus Kreditangeboten, Sonstiges, Service und online (maximale Punktzahl: 100); Quelle: Euro

Ratenkredite im Test Die besten Anbieter für das immer häufiger genutzte Kreditprodukt

Rang	Bank	Produkt	Zins ¹ für 12-Monats-Kredit von 5000 €	Zins ¹ für 3-Jahres-Kredit von 10 000 €	Zins ¹ für 5-Jahres-Kredit von 25 000 €	Punkte Kreditzins ²	Punkte Sonstiges ³	Punkte Service ⁴	Punkte online ⁵	Gesamtpunkte ⁶
1	Dr. Klein	Ratenkredit	3,45 %	4,99 %	4,99 %	28,4	35,6	8,7	9,0	81,7
2	Interhyp	Ratenkredit	3,90 %	4,95 %	5,54 %	26,9	35,5	8,6	9,0	80,0
3	Norisbank	Top-Kredit	4,90 %	5,40 %	5,40 %	24,5	33,0	8,6	9,4	75,6
4	Comdirect Bank⁷	Ratenkredit	7,00 %	5,20 %	5,20 %	21,1	36,0	8,0	9,3	74,4
5	DKB Dt. Kreditbank⁷	DKB-Privatdarlehen	5,55 %	5,55 %	5,55 %	22,9	34,9	7,0	9,0	73,8

Stichtag: 7.3.2013; ¹effektiver anfänglicher Jahreszins; ²drei Angebote gleich gewichtet (maximale Punktzahl: 30); ³sonstige Kriterien: Bonität/Gehaltsabhängigkeit, Bearbeitungsgebühren, Schufa-Abfrage, Kreditrückzahlung min./max. Kreditbetrag, Laufzeit, Höchstalter, Widerrufsrecht (maximale Punktzahl: 50); ⁴Service: Reaktion auf Anfragen (maximale Punktzahl: 10); ⁵Onlinetest (maximale Punktzahl: 10); ⁶Summe aus Kreditzins, Sonstiges, Service und online (maximale Punktzahl: 100); ⁷günstigere Konditionen für Bestandskunden sind möglich; Quelle: Euro



Beschwerdemanagement, Filialberatung und Service

Gute persönliche Betreuung ist für die meisten Kunden trotz wachsender Bedeutung des Onlinebankings auch 2013 wichtig. Die Beratungsqualität und die telefonische Erreichbarkeit haben sich weiter verbessert. Keine Bank erhielt jedoch beim Umgang mit Beschwerden im Durchschnitt ein positives Kundenvotum.

Umfrage Beschwerden im Griff?

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	1822direkt	-0,17
2	GLS Bank	-0,20
3	HypoVereinsbank	-0,25
4	Comdirect Bank	-0,27
5	Ethik Bank	-0,52

¹Ergebnis der Kundenumfrage: Die Skala reicht von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); Quelle: Euro

Umfrage Beratungsqualität gut?

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	Ethik Bank	1,76
2	GLS Bank	1,72
3	ING-DiBa	1,62
4	Comdirect Bank	1,54
5	1822direkt	1,51

¹Ergebnis der Kundenumfrage: Die Skala reicht von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); Quelle: Euro

Umfrage Bank telefonisch gut erreichbar?

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	Ethik Bank	1,70
2	ING-DiBa	1,67
3	Comdirect Bank	1,58
4	GLS Bank	1,58
5	1822direkt	1,55

¹Ergebnis der Kundenumfrage: Die Skala reicht von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); Quelle: Euro

Beschwerden im Test Die Sieger

Rang	Bank	Punkte ¹
1	1822direkt	92,0
2	Comdirect Bank	85,8
3	HypoVereinsbank	81,5
4	ING-DiBa	76,1
5	Deutsche Bank	71,3

Stichtag: 7.3.2013; es wurden pro Bank drei Beschwerdefälle initiiert und Beschwerdereaktion und Dauer bewertet; getestet wurden die Top-Filialbanken und die Top-Direktbanken; ¹maximal erreichbare Punktzahl: 100; Quelle: Euro

Beratung im Test Die Besten

Rang	Bank	Punkte ¹
1	HypoVereinsbank	87,4
2	Deutsche Bank	87,0
3	Santander Bank	81,9
4	Commerzbank	80,2
5	Targobank	71,6

Stichtag: 7.3.2013; jedes Institut wurde fünfmal getestet; bewertet wurden Bedarfsanalyse, Problemlösungskompetenz, emotionale Kontaktqualität, Filialerscheinungsbild, Qualität Mitarbeiterkontakt; ¹maximal erreichbare Punktzahl: 100; Quelle: Euro

Service im Test Die Kundenfreundlichsten

Rang	Bank	Punkte Telefon	Punkte E-Mail	Punkte-Internet ¹
Direktbanken				
1	1822direkt	77,7	88,5	87,4
2	Comdirect Bank	88,3	90,5	88,5
3	ING-DiBa	84,1	88,2	87,7
Filialbanken				
1	HypoVereinsbank	80,6	68,2	77,8
2	Deutsche Bank	72,1	71,4	83,3
3	Commerzbank	72,9	69,1	80,9

Stichtag: 7.3.2013; jedes Geldinstitut wurde insgesamt 14 Mal per Telefon und per E-Mail getestet; Bewertet wurden: Antwortzeit, Vollständigkeit und Struktur der Antworten, Richtigkeit der Aussagen; ¹Gewichtung der Anfragen: 70 Prozent Telefon sowie 30 Prozent E-Mail; Quelle: Euro