

Die Kundenfavoriten

Fast 105 000 Kunden bewerten
Konditionen, Beratungsqualität und
Service ihrer Kreditinstitute | **96**



DEUTSCHLANDS
**BESTE
BANK** 
Der große **€uro**-Test

Krisengewinner

Banken-Check | Die neue beste Bank ist die alte: Die ING-DiBa räumt zum sechsten Mal den Titel ab. In der Filialinstitute-Wertung setzte sich erstmals die HypoVereinsbank durch

VON PETER SCHWEITZER

Die Zahlen sind alarmierend. 1200 Anzeigen gingen vergangenes Jahr bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) mit dem Betreff „Wertpapiergeschäfte“ ein. In der größten Beschwerdestelle, beim Ombudsmann des Bundesverbands Deutscher Banken, waren es gar 5000. Tendenz für 2010: weiter stark steigend. Ganz vorn liegen – wie schon in den vergangenen Jahren – Klagen über eine Falschberatung im Anlagebereich.

Genügend Argumente für den jährlichen „Check-up“ deutscher Banken, den Euro nun zum siebten Mal in Folge in Auftrag gab. Von Januar bis März 2010 untersuchte das Hamburger Analysehaus S.W.I. Finance 50 Sparkassen, Genossenschaftsinstitute und Privatbanken.

„Ziel war es, einen Querschnitt der deutschen Bankenlandschaft abzubilden – inklusive Spezialanbieter, Direktinstitute und regionale Filialbanken“, erklärt S.W.I.-Geschäftsführer Marcus

Schad. Sein Team prüfte die Institute anhand vieler Hundert Testkriterien.

Dazu wurden zunächst sechs Produktbereiche (Zahlungsverkehr, Tagesgeld, Festgeld und Sparbriefe, Brokerage, Ratenkredit und Baufinanzierung) sowie die Onlinesicherheit der Institute in puncto Gebühren, Verzinsung und Mindestanlagesummen analysiert.

„Befristete Aktionen – etwa hohe Zinsangebote – oder andere Vergünstigungen auf Zeit, die lediglich Neukun-

Die Regionalsieger

Bankkompetenz vor Ort – welche Institute sind die Favoriten in den größten Bundesländern? | 97

Die harten Fakten

Wie die Produktpalette der Institute bewertet wurde und welche Anbieter beste Konditionen haben | 98

Die „weichen“ Kriterien

Welche Institute bei Beschwerdemanagement, Filialberatung und beim Service spitze sind | 100



Scheidender Seriensieger:

Ben Tellings, Vorstandschef der ING-DiBa, tritt Ende des Jahres ab und wechselt in den Aufsichtsrat der Direktbank

den locken sollen, haben wir bewusst außen vor gelassen“, sagt Testleiter Thomas Jahn, der für die Datenauswertung des Euro-Bankentests verantwortlich ist.

Neben der reinen Konditionen-Auswertung schickte S.W.I. auch „Mystery-Shopper“ in die Filialen, um Beratung und Service in der Praxis zu checken. Dabei erwiesen sich Angestellte der Deutschen Bank als wahre Umstandskrämer. Trotz fest vereinbarten Termins war zunächst kein Besprechungsraum verfügbar, dann streikte der PC. Als der Testkunde sein Anliegen endlich vorgebracht hatte, wurde ein weiterer Kundenberater hinzugezogen, dem der Anlagewunsch erneut penibel geschildert werden musste.

Bei der Postbank bot das schlecht abgeschirmte Beratungsumfeld die Geräuschkulisse einer Bahnhofshalle. Ein Angestellter der Santander Consumer Bank vermittelte einem Testkunden den Eindruck, ihm unnötig Zeit zu stehlen – entsprechend hurtig versuchte er, die Kundenberatung hinter sich zu bringen.

Auf die Jugend setzt anscheinend die Targobank (ehemals Citibank), die auf einen Testkunden mit fünfstelliger Anlagesumme einen Azubi losließ. Der

Bankkaufmann in spe beriet engagiert, zeigte aber noch Wissenslücken.

Zusätzlich testete S.W.I. die telefonische „Erstkontaktqualität“ und die Reaktionsgeschwindigkeit der Banken bei E-Mail-Anfragen. Und wieder erlebten die Tester Kurioses: Ein Kundenberater der Hamburger Sparkasse bezeichnete den Einlagensicherungsfonds der Banken als „Feuerwehrtopf“.

Wenig geschäftstüchtig zeigte sich ein Angestellter der ICICI Bank – deutscher Ableger eines indischen Kreditinstituts und immerhin Konditionen-Sieger in der Kategorie Festgeld: „Dieses Produkt ist derzeit nicht so wirklich interessant“. Probleme mit Hard- und Software wiederum gestand ein Kundenberater des Nischenanbieters NIBC Direct: „Ich kann ihnen gerade keine Detailinformationen geben – ich bin schon froh, wenn bei mir zu Hause der Computer läuft“.

Amüsant, sicher. Aber die Auswertung aller Praxiserfahrungen lässt fundierte Rückschlüsse sowohl auf die allgemeine Servicequalität der Institute als auch auf die Güte ihrer Finanzprodukte zu. „Pro Produktbereich haben wir einen Indexwert ermitteln können, anhand dessen

auch die Kategorie-Sieger bestimmt wurden“, erklärt Geschäftsführer Schad.

Wichtiges neues Testkriterium dabei: Seit Jahresanfang müssen Bankangestellte Beratungsprotokolle anfertigen, wenn sie Anlageprodukte verkaufen. „Bei jeder dritten Test-Beratung zeigten die Kundenberater Schwächen im Umgang mit dem Beratungsprotokoll“, moniert Chefauswerter Jahn. „Sie waren unsicher beim Ausfüllen oder konnten die genauen Inhalte nicht verständlich darlegen.“ Auch wegen solcher Nachlässigkeiten rutschten Commerzbank, Targobank und Santander Consumer Bank im Euro-Ranking zur Filialberatung an das Tabellenende.

Erfolgreiche Medizin. Die ING-DiBa war in der Quersumme aller Kategorien am erfolgreichsten. Damit konnte Deutschlands größtes Direktinstitut mit 6,9 Millionen Kunden – davon 200 000 Neukunden allein im vergangenen Jahr – seinen Vorjahreserfolg wiederholen und ist zum sechsten Mal Träger des Titels „Deutschlands Beste Bank“.

Dauerhaft gute Konditionen haben jedoch ihren Preis: „Unser Gewinn ist innerhalb eines Jahres um mehr als 30 →

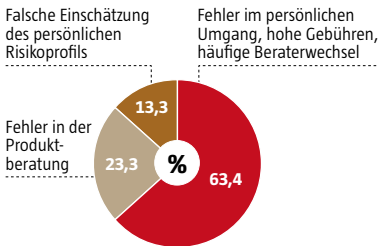
Das Kundenvotum

Beliebteste Bank ist die ING-DiBa, gefolgt von zwei PSD-Instituten. Das Schlusslicht in der Gunst der Kunden ist, mit Abstand, die Targobank

Rang	Punkte*	Bank
1	85,6	ING-DiBa
2	84,3	PSD Bank Nord
3	84,2	PSD Bank Rhein-Ruhr
4	84,2	Sonstige PSD-Banken
5	84,0	PSD Bank RheinNeckarSaar
6	82,3	PSD Bank Westfalen-Lippe
7	81,2	sonstige Sparda-Banken
8	79,7	Sparda-Bank Südwest
9	79,4	Sparda-Bank Regensburg
10	78,1	Comdirect Bank
11	77,6	Mercedes-Benz Bank
12	77,3	Sparda-Bank München
13	77,0	Sparda-Bank Augsburg
14	73,9	Sparda-Bank Hamburg
15	72,6	PSD Bank Braunschweig
16	69,4	Donner & Reuschel
17	69,2	Deutsche Kreditbank (DKB)
18	64,6	Sparda-Bank Hessen
19	64,3	Sparda-Bank Berlin
20	62,1	Cortal Consors
...		
45	25,8	Ostsächsische Sparkasse
46	21,4	Dresdner Bank
47	9,7	Targobank

* Maximal erreichbare Kundenzufriedenheit: 100,0 Punkte

Grund zur Unzufriedenheit Was Kunden bei der Beratung missfällt



Quelle: Euro-Umfrage vom 20.1.10 bis 19.03.10 (104 692 Teilnehmer)



Gewinnspiel

Wir bedanken uns bei allen Lesern für ihre Teilnahme am Bankentest. Bei unserem Umfrage-Gewinnspiel haben gewonnen: **Das Sony Vaio Notebook:** Horst Beckmann, Bochum. **Jeweils eine Kiste Wein:** Marion Sasse, Berlin; Jean-Luc Grosse, Saarbrücken; Anne Neidhardt, Berlin; Christian Purrucker, Preetz; Eberhard Lawrenz, Dessau-Rosslau; Udo Lenz, Nonweiler; Ralf Tüllmann, Düsseldorf; M. Rühmkorf, Dorsten; Reinhard Kleiner, Copenbrügge; Dieter Braband, Rivenich



Primus der Filialinstitute: Theodor Weimer, Vorstandsvorsitzender der HypoVereinsbank

→ Prozent gesunken“, bekennt Vorstandschef Ben Tellings. „Ursache waren neben höheren Prämien für den Einlagensicherungsfonds auch gestiegene Zinsaufwendungen für unsere Sparprodukte.“

An der grundlegenden Geschäftsstrategie seiner Direktbank will Tellings nicht rütteln: „Auch künftig werden wir auf ein teures Filialnetz verzichten“. Statt durch Anlageberater sollen Kunden durch gezielte Informationsangebote unterstützt werden. „Mit kurz gefassten Beipackzetteln – ähnlich wie bei Medikamenten – sollen die Konsumenten die wesentlichen Eigenschaften der Produkte erkennen und vergleichen können“, erklärt ING-DiBa-Pressesprecher Thomas Bieler, zuvor 20 Jahre Finanzexperte bei der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Er hat die Gebrauchsanweisung für Finanzprodukte federführend entwickelt.

Neuer Filialbank-Primus. Während die Tochter der niederländischen ING Group auch bei den Direktinstituten Seriensieger ist, konnte sich die HypoVereinsbank (HVB) erstmals in der Kategorie „Beste Filialbank“ durchsetzen.

„Unsere Testkunden empfanden die Beratung der HypoVereinsbank als fair und verständlich. Die Kundenberater überzeugten durch hohe Kompetenz und analysierten die Situation des Kunden gründlich“, resümiert Projektleiter Jahn. Zudem hat die HVB in den vergangenen 18 Monaten mit rund 1700 neu aufgestellten oder ausgetauschten Selbstbedienungsterminals ihre Filialen und Servicecenter technisch massiv aufgerüstet.

„Wir koppeln bereits seit mehreren Jahren die variable Vergütung unserer Mitarbeiter an die Entwicklung der Kundenzufriedenheit“, sagt Peter Buschbeck,

HVB-Vorstand für Privat- und Geschäftskunden. „Damit zeigen wir, dass dieses Kriterium für uns kein bloßes Lippenbekenntnis ist, sondern eine zentrale Steuerungsgröße.“

Die Abkehr vom rein provisionsorientierten Denken hinterlässt offenbar auch bei der HVB Spuren in der Bankbilanz: 2009 verdiente das Kreditinstitut im Segment Privatkunden „nur“ 29 Millionen Euro vor Steuern – nach einem Gewinn von 208 Millionen Euro im Vorjahr.

Bei den Euro-Lesern scheint die neue Kundenorientierung der HypoVereinsbank noch nicht angekommen zu sein. In der Umfrage zur Qualität der Filialberatung belegte das Institut nur den 42. von 46 Plätzen – und bestätigte damit die Ergebnisse der vergangenen Jahre.

Vielleicht auch eine Konsequenz der geringen Filialdichte der HVB in der Mitte Deutschlands. Um diese Standortschwächen im Privatkundengeschäft auszugleichen, wird derzeit mit der schwedischen SEB Bank über den Kauf deren Deutschland-Geschäfts verhandelt.

Genug Geld für einen Zukauf wäre vorhanden: Die UniCredit-Tochter war in der Finanzkrise nicht auf Staatshilfe angewiesen und hat seit dem Verkauf ihrer osteuropäischen Bankbeteiligungen mehr als ausreichend Eigenkapital. „Wir können noch mehr Kunden im Privatkundengeschäft vertragen“, erklärte Vorstandschef Theodor Weimer auf der Bilanzpressekonferenz im März.

Wechsel-Wähler. Die Analyse der Filialbanken und Direktinstitute unterstützten die Euro-Leser nach Kräften: 104 692 Bankkunden machten sich die Mühe, den detaillierten Fragebogen zu Konditionen, Beratungs- und Servicequalität ihrer Ins-

FOTOS: ROBERT BREMBECK (1)



Bester Regionalbanker:

Rudolf Conrads, Vorstandsvorsitzender des Verbandes der PSD Banken

titute auszufüllen (Ergebnis siehe Kasten links). Beliebteste Bank wurde zum vierten Mal in Folge die ING-DiBa. Sie hatte mit Abstand die meisten Umfrageteilnehmer (23 177) mobilisiert. Reges Interesse zeigten auch die Kunden der Comdirect Bank (16 891 Teilnehmer) und der Sparda Südwest (8095 Kunden).

Wie in den Vorjahren nutzen die meisten Befragten Girokonto und Anlageprodukte. Auffallend ist ihre zunehmende Wechselbereitschaft: 83,6 Prozent der Teilnehmer haben mehr als eine Bankbeziehung. „Durch diesen Vergleichsprozess wird die Bewertungsqualität gesteigert“, erklärt S.W.I.-Testleiter Jahn.

Bei der Beratung über die Filialen zeigte sich eine gegensätzliche Entwicklung zu den Vorjahren. „Der persönliche Kontaktkanal gewinnt wieder an Bedeutung“, bestätigt Jahn. Zudem wären 60,2 Prozent der Umfrageteilnehmer bereit, für eine unabhängige Finanzberatung Honorar zu bezahlen – wenn dafür die Vermittlungsprovisionen entfallen.

Weiterer Trend ist die abnehmende Risikobereitschaft der befragten Bankkunden in Folge der Finanzkrise: Der Anteil der Kreditnehmer sank gegenüber dem Vorjahr drastisch, viel mehr Befragte haben Vorsorgeprodukte im Portfolio.

Umso bedeutender ist die Bewertung in der Kategorie Anlagezinsen. Hier konnte sich die Deutsche Kreditbank (DKB) mit ihrem Tagesgeldangebot sowohl im Test der Profis als auch beim Kundenvotum durchsetzen. Das „DKB Cash“ wurde zuletzt konstant um 0,5 Prozent höher verzinst als Produkte der Konkurrenz. Auch das – unabhängig vom Gehaltseingang – kostenlose DKB Girokonto, das auch die Sparda-Banken bieten, belohnten die Leser mit Bestnoten.

In der Kategorie Wertpapierhandel konnte sich Onlinebroker Flatex bei den Kunden knapp vor Comdirect Bank und ING-DiBa behaupten. Ausschlaggebend waren die günstigen Transaktionskosten.

Regionale Platzhirsche. Bei den Regionalbanken (siehe Kasten rechts) konnten sich in vier von acht auswertbaren Bundesländern PSD-Institute durchsetzen. Die Gruppe der Genossenschaftsbanken ist in ganz Deutschland vertreten. „Unsere Institute sind beratende Direktbanken mit schlanken Strukturen – und geben diesen Kostenvorteil mit günstigen Konditionen an die Kunden weiter“, sagt Rudolf Conrads, Vorstandsvorsitzender des Verbandes der PSD Banken.

Auch im hart umkämpften Markt der Baufinanzierung gewinnen die Genossen vielerorts Marktanteile. Im Baufinanzierer-Check belegten aber Interhyp, Cortal Consors und Comdirect mit deutlichem Abstand die ersten drei Plätze.

Besser geht es immer. Auf jeden Fall besser als einem Deutsche-Bank-Tester, der sich schriftlich über deren Beratungsqualität beschwert hatte. Das Institut ließ sich mit der Antwort zwei Wochen Zeit, ging über dessen Vorwürfe lax hinweg, bedankte sich artig für das Interesse an den Produkten und lud den Profichecker ein – zum Beratungsgespräch. **FIN**

Die vollständigen Test-Tabellen finden Sie im Internet: www.finanzen.net/euro

Die 58-seitige Bankentest-Analyse (70 Euro plus Mehrwertsteuer) und die Detailauswertung der Euro-Kundenumfrage (60 Euro plus MwSt) können angefordert werden bei: S.W.I. Finance, Rothenbaumchaussee 17, 20148 Hamburg, Telefon 040/411 16 90, www.swi-finance.de

Regionalbanken | Ratings

PSD Nord top

Für die PSD-Bankengruppe ist es ein herausragender Sieg in der Fläche. Vier der 15 regional agierenden Genossenschaftsinstitute konnten sich bei der Kundenzufriedenheits-Umfrage unter den Top 10 platzieren, die übrigen elf PSD-Institute schafften zusammengefasst (für die Einzelwertung mussten mindestens 200 Teilnehmer erreicht werden) den 4. Platz. Die höchste Zufriedenheit besicherten die Kunden der PSD Bank Nord. Bei der Zahl der Regionalsieger in den acht auswertbaren Bundesländern liegen Sparda-Banken mit der PSD-Bankengruppe gleichauf. Unabhängig von der Kundenumfrage ließ Euro von S.W.I. Finance auch den Service von elf regional tätigen Banken testen. Dabei punktete das Sparkassenlager dank seines dichten Filial- und Service-centernetzes und kam mit drei Instituten unter die Top 5.

Beliebteste Regionalbanken Diese Institute erreichten in den Bundesländern* die höchsten Kundenwertungen

Bundesland	Regionalbank	Punkte
Baden-Württemb.	PSD RheinNeckarSaar	84,0
Bayern	Sparda Regensburg	79,4
Berlin	Sparda-Bank Berlin	64,3
Hamburg	PSD Bank Nord	84,3
Hessen	Sparda-Bank Hessen	64,6
Niedersachsen	PSD Bank Braunschweig	72,6
Nordrhein-Westf.	PSD Bank Rhein-Ruhr	84,2
Rheinland-Pfalz	Sparda-Bank Südwest	79,7

*In den übrigen acht Bundesländern wurden keine ausreichenden Stimmzahlen für eine Bewertung (mindestens 200 Umfrageteilnehmer erforderlich) erreicht. Quelle: Euro

Regionalbanken im Test Diese Regionalinstitute schnitten mit ihren Bankdienstleistungen am besten ab

Regionalbank*	Rang
Sparkasse KölnBonn	1
PSD Bank RheinNeckarSaar	2
Hamburger Sparkasse	3
Sparda Bank West	4
Kreissparkasse Köln	5

*Es wurden elf Regionalbanken getestet. Quelle: Euro

Die Fakten | So wurde gewertet

Klare Sieger

Die ING-DiBa kann sich mit zwei Titeln schmücken: „Beste Bank 2010“ und „Beste Direktbank 2010“. Beste Filialbank 2010 ist die HypoVereinsbank, die in der Kategorie erstmals ausgezeichnet wurde.

Und so wurde das Ranking erstellt: Bei 50 Geldhäusern testete S.W.I. Finance die Produktbereiche Girokonto, Tages- und Festgeld, Brokerage, Baufinanzierung, Ratenkredit sowie die Online-Sicherheit. Zudem analysieren die Tester, wie die Institute auf Beschwerden reagierten und wie gut die Beratung vor Ort war. Für jedes der Institute wurde dann aus den Rangfolgen in den einzelnen Testbereichen ein Mittelwert errechnet („gewichteter Durchschnittsrank“).

Für die Filialbanken wurde der Produktbereich mit 50 Prozent, das Beschwerdemanagement mit 20 Prozent und die Filialberatung mit 30 Prozent gewichtet. Bei den Direktbanken wurden



Die besten Direktbanken

Rang	Bank	Gewichteter Durchschnittsrank
1	ING-DiBa	2,4
2	Netbank	3,4
3	Cortal Consors	3,8
4	Comdirect Bank	4,4
5	1822direkt	6,2

Quelle: Euro

nur der Produktbereich (80 Prozent) und das Beschwerdemanagement (20 Prozent) für das Gesamtergebnis gewertet.

Die Klassensiege von ING-DiBa und HypoVereinsbank waren – im Vergleich zu den Vorjahren – deutlich. Beide Institute lagen mindestens eine Platzziffer vor der Konkurrenz (siehe Tabellen oben). Die ING-DiBa ist in den Kategorien Zahlungsverkehr (Girokonto), Service und Internetauftritt top und belegte in den weiteren vier getesteten Produktbereichen



Die besten Filialbanken

Rang	Bank	Gewichteter Durchschnittsrank
1	HypoVereinsbank	2,7
2	Santander Consumer Bank	3,9
3	Postbank	4,1
4	SEB	5,9
5	Commerzbank	6,0

Quelle: Euro

vordere Plätze. Die HypoVereinsbank gewann die Königskategorie Filialberatung und überzeugte auch beim Beschwerdemanagement (Platz 2 hinter der Commerzbank).

Die Test-Ergebnisse (rot) sind zusammen mit den Umfrage-Ergebnissen (orange) auf den folgenden Seiten aufgeführt. Abgedruckt sind jeweils die fünf besten Institute sowie der Tabellenletzte. Die vollständigen Test-Tabellen finden Sie im Internet (www.finanzen.net/euro).

Girokonten

Der Zahlungsverkehr ist die am häufigsten genutzte Bankdienstleistung von rund 105 000 Teilnehmern der Euro-Umfrage. Mit ihren Kontogebühren am zufriedensten sind die Kunden der Deutschen Kreditbank. Sie zahlen keine Kontoführungsgebühren und können mittels ebenfalls kostenloser Kreditkarte bundesweit gratis Bargeld ziehen. Auch im Test waren niedrige Kosten das Bewertungsschwergewicht. Die ING-DiBa liegt beim klassischen und beim Online-Girokonto vorn. Auch die dahinter platzierten Institute bieten allesamt kostenfreie Girokonten.

Kundenumfrage Mit Kontogebühren zufrieden?

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	Deutsche Kreditbank	1,92
2	Sparda-Bank Augsburg	1,92
3	Sparda-Bank München	1,91
4	Sparda-Bank Hamburg	1,91
5	Sparda-Bank Hannover	1,91
62	Ostsächsische Sparkasse²	- 0,49

¹ Die Skala reichte von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden);

² Tabellenletzte

Quelle: Euro

Girokonto Getestet wurden der Zahlungsverkehr mit Belegen (klassisch) und die Girokontoführung via Internet (online)

Rang	Bank	Produkt	Kosten/Jahr	Punkte Kosten Kriterien	Punkte Sonstige	Punkte Service	Punkte Online	Gesamtpunkte
Girokonto klassisch¹								
1	ING-DiBa	Girokonto	0,00 €	58,5	14,5	12,0	4,2	89,2
2	HypoVereinsbank	Willkommenskonto	0,00 €	58,5	14,5	10,9	4,0	87,9
3	PSD B. Nürnberg	PSD GiroDirekt	0,00 €	58,5	13,6	10,1	3,5	85,6
4	Norisbank	Top-Girokonto	0,00 €	58,5	8,5	12,5	4,3	83,7
5	Targobank	Best Girokonto	0,00 €	58,5	12,1	8,6	4,2	83,4
20	SSK München³	Privatgiro Classic	185,40 €	6,8	5,0	5,9	4,1	21,8
Girokonto online²								
1	ING-DiBa	Girokonto	0,00 €	56,3	13,8	12,0	4,2	86,4
2	Comdirect	Girokonto	0,00 €	56,3	10,7	12,4	4,0	83,3
3	DKB	DKB Cash	0,00 €	56,3	13,5	10,3	3,1	83,2
4	PSD RheinNeckarS.	PSD GiroDirekt	0,00 €	56,3	10,0	12,7	3,8	82,8
5	HypoVereinsbank	Willkommenskonto	0,00 €	56,3	11,3	10,9	4,0	82,5
22	Berl. Volksbank³	VR Privatkonto	90,00 €	0,0	2,7	8,4	4,2	15,3

¹ Szenarioannahmen: sämtliche Transaktionen sind beleghaft; monatlicher Zahlungseingang: 1500 €; Durchschnitts Guthaben auf dem Girokonto 1500 €; Anzahl der monatlichen Überweisungen: zehn; Einrichtung von zwei Daueraufträgen, eine Änderung, eine Löschung, 20 Kontoausführungen;

² Annahmen: sämtliche Transaktionen werden online durchgeführt; sonstige Annahmen wie beim klassischen Zahlungsverkehr;

³ Tabellenletzte

Quelle: Euro, Stand: 03.03.2010

Zinsanlagen

Tiefstände beim EZB-Leitzins (1,0 Prozent) schlagen sich in Niedrigstkonditionen bei Zinsprodukten nieder. Im Testzeitraum hatte die Deutsche Kreditbank die besten Konditionen für Tagesgeld (2,05 Prozent) und machte Zinssenkungen der Konkurrenz nicht mit. Für Festgelder bot die deutsche Niederlassung der indischen ICICI Bank mit 2,40 Prozent (zwölf Monate) und 3,75 Prozent (60 Monate) die attraktivsten Produkte. Bewertet wurden neben der Zinshöhe auch die Anlagebedingungen und der Service (eine Übersicht der aktuellen Zinsofferten finden Sie auf der Seite 73).

Umfrage Ist der Anlagezins okay?

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	Deutsche Kreditbank	1,22
2	PSD B. RheinNeckarS.	1,20
3	Mercedes-Benz Bank	1,10
4	Sonstige PSD Banken	1,08
5	PSD Bank Rhein-Ruhr	1,05
50	Ostsächsische Sparkasse²	- 0,82

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

Tagesgeld im Test Banken mit den besten Konditionen und Service bei täglicher Fälligkeit

Rang	Bank	Produkt	Punkte für Zinsofferten ¹	Punkte für Sonstiges ²	Punkte für Service ³	Punkte Online ⁴	Gesamtpunkte ⁵
1	Deutsche Kreditbank	DKB-Cash	65,2	20,0	4,4	3,1	92,7
2	SBroker	KontoPlus	63,6	18,7	3,6	2,9	88,8
3	1822direkt	1822direkt-ZinsCash	63,6	17,2	2,8	3,5	87,1
4	noa bank	Tagesgeld	70,0	5,0	3,5	3,1	81,7
5	NIBC Direct	Mehr.Zins.Konto	66,8	3,2	3,9	3,0	76,9
41	OnVista Bank⁶	Depotverrechnungskonto	0,0	3,0	3,6	2,9	9,5

¹ Es wurden drei Szenarien abgefragt: Zinsofferten für eine Anlage von 3000 €, von 25 000 € sowie für 60 000 €, alle Szenarien wurden gleich gewichtet, maximale Punkte: 70;
² Sonstige Kriterien: Begrenzung bei minimaler und maximaler Anlagesumme, Zinsrhythmus, Unterschiede bei der Einlagensicherung; Kontoführungsgebühr, maximale Punkte: 20;
³ Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon/Mail, maximale Punkte: 5;
⁴ Onlinetest: maximale Punkte: 5;
⁵ Gesamtpunkte: Summe der Punkte für Zinsofferten, sonstige Kriterien, Service und Online; maximal erreichbar: 100 Punkte;
⁶ Tabellenletzter, bei dem Produkt handelt es sich um ein Depotverrechnungskonto. Quelle: Euro, Stand: 03.03.2010

Festgeld und Sparbriefe im Test Institute mit den besten Konditionen und Service für Zinsanlagen mit Anlagedauer ab einem Monat

Rang	Bank	Produkt	Punkte für Zins-offerten ¹	Punkte für sonstige Kriterien ²	Punkte für Service ³	Punkte Online ⁴	Gesamtpunkte ⁵
1	ICICI Bank	HiZins Festgeld	29,9	37,5	3,9	3,6	74,8
2	Mercedes-Benz Bank	Festzinskonto	31,0	33,8	3,7	4,2	72,6
3	Santander Consumer Bank	Sparbriefe	29,1	33,8	3,3	3,0	69,2
4	Targobank	Festgeld	23,5	33,8	2,9	4,2	64,4
5	Credit Europe Bank	Top Festgeld	37,2	18,8	4,0	4,0	64,1
37	Bank of Scotland⁶	Festgeld	8,1	17,5	3,4	3,3	32,2

¹ Für folgende Szenarien wurden die Zinsofferten (Anlagedauer/Anlagebetrag) gewertet: 3 Monate/3000 €, 6 Monate/5000 €, 1 Jahr/15 000 €, 3 Jahre/50 000 € sowie 5 Jahre/50 000 €, maximal erreichbare Punkte zahl: 70;
² Sonstige Kriterien: Begrenzung bei minimaler und maximaler Anlagesumme, Unterschiede bei der Einlagensicherung; Kontoführungsgebühr, Zinsgutschrift, maximale Punkte: 20;
³ Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon und E-Mail, maximale Punkte: 5;
⁴ Onlinetest: maximale Punkte: 5;
⁵ Gesamtpunkte: Summe der Punkte für Zinsofferten, sonstige Kriterien, Service und Online. Maximal erreichbar: 100 Punkte;
⁶ Tabellenletzter Quelle: Euro, Stand: 03.03.2010

Brokerage

Beim Wertpapierhandel berücksichtigten die Tester nicht nur die Ordergebühren, sondern auch die Auswahl der (rabattierten) Produkte (Fonds, festverzinsliche Wertpapiere, Zertifikate). Im Konditionencheck liegt Nischenanbieter Flatex dank günstigster Transaktionskosten an der Spitze, gefolgt von der Comdirect Bank und der ING-DiBa, die von ihren Kunden genauso bewertet wurden. Beliebtester Broker in der Umfrage war Cortal Consors.

Umfrage Brokerage gut?

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	Cortal Consors	1,48
2	Comdirect Bank	1,29
3	ING-DiBa	1,29
4	Donner & Reuschel	1,23
5	Mercedes-Benz Bank	1,08
61	Norisbank²	- 0,10

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

Brokerage im Test Neben niedrigen Orderkosten ist auch eine gute Produktpalette entscheidend

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 €	10000 €					
1	Flatex	Depot	16,76 €	16,78 €	16,85 €	6,76 €	6,78 €	6,85 €	36,7	24,0	7,3	5,7	73,7
2	Comdirect Bank	comdirect Dep.	16,30 €	18,80 €	36,30 €	11,40 €	13,90 €	31,40 €	28,3	25,5	9,3	8,6	71,6
3	ING-DiBa	Direkt-Depot	19,90 €	19,90 €	25,00 €	9,90 €	9,90 €	25,00 €	29,9	23,7	8,9	9,0	71,6
4	ViTrade	HTX	21,49 €	21,49 €	24,54 €	6,54 €	6,54 €	9,59 €	32,5	24,8	7,6	5,6	70,5
5	Netbank	(Fonds)Depot	15,00 €	15,00 €	15,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	35,6	18,0	6,9	7,2	67,7
31	Commerzbank⁷	Depot	26,40 €	31,50 €	101,50 €	21,42 €	25,50 €	81,50 €	2,6	12,0	7,6	8,4	30,5

¹ Kosten pro Aktienorder für den jeweiligen Betrag;
² sechs Szenarien gleich gewichtet, maximal erreichbare Punkte: 40;
³ Sonstige Kriterien: Xetra-Gebühr, Limit setzen, ändern, löschen, Depotgebühren; Optionsscheine, festverzinsliche Wertpapiere; Fondszahl, Anzahl rabattierter Fonds/ Fondssparpläne/ Fonds ohne Ausgabeaufschlag, Anzahl sparplanfähiger Fonds, minimale Fondssparpläne, Anzahl Zertifikatesparpläne, minimale Zertifikatesparpläne, VL-Sparen, maximal erreichbar: 40 Punkte;
⁴ Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon/E-Mail, maximale Punkte: 10;
⁵ Online-Test, maximal erreichbare Punkte: 10;
⁶ Summe aus Orderkosten, sonstige Kriterien, Service und Online. Maximal erreichbar: 100 Punkte;
⁷ Tabellenletzter Quelle: Euro, Stand: 03.03.2010

Kredite

Historisch tief sind die Zinsen derzeit für Kreditnehmer. Fünfjährige Hypothekendarlehen sind bei den günstigsten Anbietern für weniger als drei Prozent zu haben, bei zehn Jahren Laufzeit für weniger als vier Prozent. Beim Ratenkredit verteidigt Kreditvermittler Dr. Klein seinen Vorjahressieg mit großem Vorsprung. Die fünf Kreditgeber mit den zufriedensten Kunden sind laut Leservotum allesamt PSD-Banken.

Umfrage Kreditzinsen okay?

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	PSD Bank Nord	1,30
2	PSD B. RheinNeckarSaar	1,29
3	Sonstige PSD-Banken	1,27
4	PSD Bank Rhein-Ruhr	1,20
5	PSD Braunschweig	1,15
62	Dresdner Bank²	-0,54

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

Baufinanzierung im Test Die Besten bei den Hypothekenkonditionen und Service

Rang	Bank	Produkt	Kreditzins ¹ 100 000 €, 5 Jahre	Kreditzins ¹ 100 000 €, 10 Jahre	Kreditzins ¹ 150 000 €, 15 Jahre	Punkte für Kreditangebote ²	Punkte Sonstiges ³	Punkte Service ⁴	Punkte Online ⁵	Gesamtpunkte ⁶
1	Interhyp	Annuitätendarlehen	2,89 %	3,71 %	4,03 %	60,0	23,8	4,1	3,5	91,3
2	Cortal Consors	Baufinanzierung	2,89 %	3,71 %	4,03 %	60,0	25,0	3,5	1,9	90,3
3	Comdirect Bank	Annuitätendarlehen	2,89 %	3,71 %	4,03 %	60,0	22,5	3,9	3,6	90,0
4	Sparda-Bank Ba-Wü.	Baufinanzierung	3,05 %	3,75 %	4,21 %	52,6	18,8	3,6	2,7	77,7
5	Netbank	Baufinanzierung	2,98 %	3,99 %	4,33 %	46,5	21,6	4,0	3,7	75,8
35	Postbank⁷	BHW Baudarlehen	4,00 %	4,69 %	5,01 %	0,0	11,7	3,6	4,5	19,8

¹ effektiver anfänglicher Jahreszins für Darlehen bis 80 Prozent des Beleihungswerts und ein Prozent anfänglicher Tilgung;
² Kreditangebote wurden identisch gewichtet, maximale Punkte: 60;
³ sonstige Kriterien: Bearbeitungsgebühr, Schätzgebühr, Kontoführungsgebühr, bereitstellungszinsfreie Zeit, höhere Bereitstellungszinsen, Sondertilgungsmöglichkeiten, kostenfreie Tilgungsänderungen, minimale Kreditsumme, maximale Punkte: 30;
⁴ Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon/Mail, maximale Punkte: 5;
⁵ Onlinetest, maximale Punkte: 5;
⁶ Summe aus Kreditangebote, Sonstiges, Service und Online. Maximal: 100 Punkte;
⁷ Tabellenletzter
 Quelle: Euro; Stand: 03.03.2010

Ratenkredit im Test Wo Konsumentenkredite günstig sind und der Service gut ist

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 & Co.	Ratenkredit	3,97 %	4,68 %	4,80 %	28,8	44,0	7,2	8,5	88,5
2	ING-DiBa	Ratenkredit	7,12 %	7,12 %	7,12 %	20,4	39,0	8,8	9,4	77,5
3	PSD Bank Rhein-Ruhr	PSD Privatkredit	5,63 %	6,16 %	7,22 %	22,8	39,0	6,9	8,4	77,1
4	Netbank	Netbank Ratenkredit	4,99 %	6,39 %	6,39 %	24,1	36,3	7,4	9,2	76,9
5	Hamburger Sparkasse⁷	Haspa Komfortkredit	3,78 %	3,78 %	3,78 %	25,8	34,1	7,6	9,3	76,8
34	Commerzbank^{7,8}	Ratenkredit	16,44 %	11,91 %	9,62 %	2,0	25,8	6,7	9,1	43,6

¹ effektiver anfänglicher Jahreszins für Kunden mit bester Bonität;
² drei Angebote gleich gewichtet, maximale Punkte: 45;
³ Sonstige Kriterien: Bonität/Gehaltsabhängigkeit, Bearbeitungsgebühren, Schufa-Abfrage, Kreditrückzahlung. min./max. Kreditbetrag, Laufzeit, Höchstalter, Widerrufsrecht;
 Maximalpunkte: 35;
⁴ Service: Reaktion auf Anfragen, maximale Punkte: 10;
⁵ Onlinetest, maximale Punkte: 10;
⁶ Summe aus Kreditzins, Sonstiges, Service und Online.
 Maximal: 100 Punkte;
⁷ Kredit ist bonitätsabhängig;
⁸ Tabellenletzter
 Quelle: Euro; Stand: 03.03.2010

Beschwerdemanagement, Filialberatung und Service

Bankdienstleistungen sind in wirtschaftlich unsicheren Zeiten für die Zufriedenheit der Kunden besonders wichtig. Das beste Beschwerdemanagement kann die Commerzbank vorweisen, gefolgt von der HypoVereinsbank, die dafür die beste Filialberatung hat. Beim Service via Telefon und Mail ist die ING-DiBa top. In der Kundenumfrage schnitten wiederum die PSD Banken bei den „weichen Faktoren“ am besten ab.

Umfrage Beschwerdereaktion

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	Sonstige PSD-Banken	1,64
2	PSD Bank Rhein-Ruhr	1,62
3	ING-DiBa	1,62
4	Sparda-Bank Regensburg	1,61
5	PSD B. RheinNeckarSaar	1,60
50	Targobank²	0,34

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

Umfrage Beratungsqualität

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	PSD B. RheinNeckarSaar	1,63
2	Sonstige PSD-Banken	1,60
3	PSD Bank Rhein-Ruhr	1,60
4	ING-DiBa	1,59
5	Donner & Reuschel	1,59
50	Targobank²	0,07

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

Umfrage Telefonisch gut erreichbar?

Rang	Bank	Zufriedenheit ¹
1	Sonstige PSD-Banken	1,67
2	ING-DiBa	1,66
3	Donner & Reuschel	1,65
4	PSD Bank RheinNeckarSaar	1,63
5	PSD Bank Rhein-Ruhr	1,63
50	Targobank²	0,48

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

Test Beschwerdeanalyse

Rang	Bank	Punkte ¹
1	Commerzbank	84,8
2	HypoVereinsbank	78,4
3	Cortal Consors	77,0
4	ING-DiBa	71,5
5	Santander Consumer Bank	70,3
15	Deutsche Kreditbank²	19,7

Jedes Institut wurde fünfmal getestet, bewertet wurden die Bedarfsanalyse, Problemlösungskompetenz, emotionale Kontaktqualität, Filialerscheinungsbild, Qualität des Mitarbeiterkontakts.
¹ maximal erreichbar: 100 Punkte;
² Tabellenletzter
 Quelle: Euro

Filialberatung im Test

Rang	Bank	Punkte ¹
1	HypoVereinsbank	86,9
2	SEB	84,6
3	Dresdner Bank	66,8
4	Deutsche Bank	61,7
5	Postbank	61,4
9	Santander Consumer Bank²	13,1

Jedes Institut wurde fünfmal getestet, bewertet wurden die Bedarfsanalyse, Problemlösungskompetenz, emotionale Kontaktqualität, Filialerscheinungsbild, Qualität des Mitarbeiterkontakts.
¹ maximal erreichbar: 100 Punkte;
² Tabellenletzter
 Quelle: Euro

Servicetest Telefonate und E-Mails

Rang	Bank	Punkte Telefon	Punkte E-Mail	Gesamtpunkte ¹
1	ING-DiBa	94,2	76,3	88,8
2	Interhyp	86,5	84,5	85,9
3	VW Bank direct	91,9	62,0	83,0
4	Stadtsp. KölnBonn	76,8	80,5	78,0
5	Norisbank	86,4	55,4	77,1
50	Stadtsp. München²	19,5	53,3	29,6

Jedes Institut wurde 14-mal per Telefon und per E-Mail getestet; bewertet wurden die Antwortzeit, Vollständigkeit und Struktur der Antworten, Richtigkeit der Aussagen.
¹ Gewichtung: 70 Prozent Punkte Telefon, 30 Prozent Punkte E-Mail;
² Tabellenletzter
 Quelle: Euro