



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-

Fortsetzung



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 Anlagensumme 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 →

Fortsetzung



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-

Fortsetzung


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.WI.-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. 

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.WI. Finance, Rothenbaumchaussee 17, 20148 Hamburg, Telefon 040/4111690, www.swi-finance.de

Fortsetzung

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	82,8	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



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, Nonnweiler; Ralf Tüllmann, Düsseldorf; M. Rühmkorf, Dorsten; Reinhard Kleiner, Coppenbrügge; Dieter Braband, Rivenich

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 bescherten 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