



**Bankenstadt
Frankfurt:** Mit der
Commerzbank
und der ING haben
gleich zwei der Sie-
ger unseres Tests
hier ihren Hauptsitz

Double in Gelb

Immer mehr Menschen erledigen ihre Geldgeschäfte online. Dem Bargeld bleiben sie aber treu und auch ihrer Bank – das zeigt der **größte deutsche Bankentest** VON ANDREAS PILMES

Dass künstliche Intelligenz ziemlich minderbemittelt sein kann, das hat wohl jeder schon einmal festgestellt. Der Bayerische Rundfunk zum Beispiel berichtete vor gar nicht langer Zeit von einem Facebook-Algorithmus, der schwarze Menschen automatisch als Primaten einstuft. Oder denken wir nur an all die Bots, jene automatisierten Computerprogramme, die auf Social-Media-Kanälen vorgaukeln, Menschen zu sein. Sie tun das oft so stereotyp, dass sie schnell als programmierte Meinungsmache zu erkennen sind.

Da ist es mitunter schon tröstlich, dass es noch die Möglichkeit gibt, echten Menschen gegenüberzusitzen oder mit ihnen zu telefonieren. Und dann kompetent und freundlich Auskunft zu bekommen. Speziell, wenn es um essenzielle Dinge wie Geld geht. Zwar verwalten immer mehr Menschen ihr Konto online, tätigen Börsengeschäfte selbstständig oder holen sich einen Kredit im Web. Wenn es aber um größere Summen geht, etwa bei einer Baufinanzierung, dann ist der Mensch als Ansprechpartner nach wie vor gefragt.

Ende des Abwärtstrends. Gefragt ist er aber auch als Anlaufstelle für Beschwerden. Steigende Gebühren und die Angst vor Minuszinsen wirken sich negativ auf die Zufriedenheit der Kunden aus. Bei einigen Instituten, vor allem überregional tätigen, wurde der Abwärtstrend in der Zufriedenheit jedoch gestoppt.

Das ist nur ein Faktor, den Deutschlands größter Bankentest zeigt. Er macht auch sichtbar, wie es aussieht mit Mensch und Maschine im Bankensektor und wie

les mehr. Euro hat den Test zum 19. Mal in Folge in Auftrag gegeben. Zwischen Januar und März untersuchte das Hamburger Analysehaus SWI Finance die Produkt-, Beratungs- und Servicequalität von 32 bundesweit aktiven Instituten. Das Gesamtergebnis finden Sie ab Seite 108. Um die Geldhäuser vergleichbarer zu machen, wurden reine Vermittler von Finanzprodukten außen vor gelassen.

Zunächst wurden jene Produkte untersucht, die bei Kunden am meisten gefragt sind, also Girokonten, Zinseinlagen, Brokerage, Ratenkredite und Baufinanzierungen sowie sonstige Bankdienstleistungen, der Internetauftritt und die Sicherheit beim Onlinebanking (die Einzelwertungen finden Sie ab Seite 111). In einem zweiten Schritt nahmen die Tester anonym Kontakt zu den Banken auf, telefonisch und per Mail. Zusätzlich wurde mit je drei Beschwerdeschreibern analysiert, wie die Banken mit Kritik an ihren Produkten umgehen. In der dritten Phase schließlich buchten anonyme Tester mit unterschiedlichen Legenden bundesweit telefonische oder Videoberatungen bei den Filialbanken. Fünfmal ließen sie sich dabei jeweils zu Themen wie Geldanlage oder Baufinanzierung beraten. Daneben wurden 80127 Kunden befragt.

Die Kunden sind treu. Nicht mal einer von 20 Kunden hat in den vergangenen zwölf Monaten seine Bank gewechselt – eine Quote, die seit Jahren konstant niedrig ist. Und das, obwohl die Geldhäuser inzwischen verpflichtet sind, wechselwilligen Kunden das Gros des Papierkriegs abzunehmen. Das wiederum schlägt sich auf die Betriebskosten →

BILD: IMAGEBROKER/IMAGO IMAGES



Comdirect – Gesamtsieger und beste Direktbank

Die Comdirect ist zum fünften Mal Gewinnerin von Deutschlands größtem Bankentest. Bei der Onlinetochter der Commerzbank arbeitet man konsequent weiter daran, nicht nur nah an den Kunden zu sein, sondern ihnen auch noch echten Mehrwert zu bieten



Beste Bank

Rang	Bank	Punkte-Mittelwert ¹
1	Comdirect	70,8
2	1822direkt	70,6
3	Commerzbank	65,6
4	ING	64,4
5	Targobank	64,2

¹maximal erreichbar: 100 Punkte, Testgewichtung: 40% Produkte, 40% Service, 20% Kundenumfrage; Quelle: Euro



Beste Direktbank

Rang	Bank	Punkte-Mittelwert ¹
1	Comdirect	70,8
2	1822direkt	70,6
3	ING	64,4
4	Norisbank	60,8
5	DKB – Deutsche Kreditbank	57,6

¹maximal erreichbar: 100 Punkte, Testgewichtung: 40% Produkte, 40% Service, 20% Kundenumfrage; Quelle: Euro

Chefin der Innovationsmaschine:

Alena Kretzberg leitet seit knapp zwei Jahren die Comdirect

Das Jahr 2 nach der Komplettübernahme der Comdirect durch die Commerzbank hat vor allem eines gezeigt: Die vollständige Verschmelzung mit der Muttergesellschaft hat dem Geldhaus nicht geschadet. Im Gegenteil: Das Institut aus dem schleswig-holsteinischen Quickborn ist wie im Vorjahr nicht nur die beste Direktbank, sondern auch der Gesamtsieger des Bankentests. Die Comdirect zeigt sich damit insgesamt am besten aufgestellt in der deutschen Bankenlandschaft – zumindest aus Kundensicht und aus Sicht unserer Tester. Dass Direktbank nicht gleichzusetzen ist mit Do-it-yourself, zeigt die Tatsache, dass die Comdirect gerade bezüglich Service über alle Kontaktwege überzeu-

gende Ergebnisse lieferte. „Nur wenige andere Banken sind in diesem Bereich ähnlich gut positioniert“, urteilt Johannes Hagle, der Cheftester von SWI Finance. Die Kundennähe wiederum scheint ein Markenzeichen des Konzerns zu sein (siehe „Commerzbank – beste Filialbank“). Und es passt zu dem von Comdirect-Chefin Alena Kretzberg ausgegebenen Ziel, es den Kundinnen und Kunden möglichst immer leichter zu machen, Bankgeschäfte mobil zu tätigen. Über 2,7 Millionen Kunden vertrauen heute dem 1994 gegründeten Institut. Es hat den Ruf, die „Innovationsmaschine“ des Commerzbank-Konzerns zu sein. Beispielsweise war die Comdirect schon beim Start von Apple Pay und Google Pay

dabei und entwickelte sich so zum Vorreiter beim mobilen Bezahlen. Doch die Bank kann noch viel mehr: Beim Brokerage gehört sie zu den Anbietern, die Börsianern kaum Wünsche offen lassen, und das zu einem Preis, der zwar höher ist als bei reinen Aktienbrokern, aber dennoch viele Konkurrenten unterbietet. Bei Ratenkrediten gehören die Angebote seit Jahren zur Spitze des Markts. Auch die Baufinanzierung überzeugte die Tester. Dazu muss man erwähnen, dass die Bank Immobilienkredite lediglich vermittelt und keine eigenen anbietet. Und wer monatlich 700 Euro Geldeingang aufweisen kann und sein Konto online führen möchte, für den ist das kostenlose Girokonto eine gute Wahl.

Commerzbank – beste Filialbank

Guter Service trotz Umbau. Bei der Commerzbank muss gespart werden, die Kunden bekommen davon allerdings kaum etwas mit. Aus Sicht der Tester ein klarer Sieg



Bauherr: Manfred Knof kommt mit seinem Großprojekt, dem Umbau von Deutschlands zweitgrößter Bank, voran

Unter den Banken mit einem überregionalen Filialnetz eroberte die Commerzbank erneut den Spitzenplatz. Und das, obwohl die Nummer 2 der hiesigen Geldhäuser sich seit einiger Zeit mitten im großen Umbau befindet. Vorstandschef Manfred Knof will das Netz von noch über 750 Filialen auf fast die Hälfte reduzieren, gleichzeitig den Service online und via Telefon für die 14 Millionen Kunden ausbauen. Der Umbau läuft bislang weitgehend geräuschlos ab. Und offenbar kommt er auf Kundenseite sehr gut an, auch unter den Bedingungen der Pandemie. Andererseits verschiebt diese natürlich Bankgeschäfte zunehmend in den Onlinebereich. Da kann beileibe nicht jeder punkten, die Commerzbank aber schon: „Die hohe Servicequalität und überdurchschnittliche Konditionen waren entscheidend für die Platzierung“, erklärt SWI-Chef Marcus Schad. Bei Anfragen per Telefon oder E-Mail, aber auch bei der Bewertung der Website landete die Commerzbank unter den Top 3 aller getesteten Institute. Die Konditionen bei Baufinanzierung und

Zahlungsverkehr lagen ebenfalls in der Spitzengruppe. „Bei der klassischen Kontoführung mit beleghaften Aufträgen gab es nur wenige Banken mit einem ähnlich guten Ergebnis“, ergänzt Schad. Und auch beim Onlinekonto zeigte die Bank keine Schwächen, vorausgesetzt, dass monatlich mindestens 700 Euro auf dem Konto eingehen. Dieses kostenlose Girokonto ist ohnehin ein Dauerbrenner der Commerzbank.



Beste Filialbank

Rang	Bank	Punkte-Mittelwert ¹
1	Commerzbank	65,6
2	Targobank	64,2
3	Deutsche Bank	57,3
4	Santander	55,7
5	Hypovereinsbank	54,7

¹maximal erreichbar: 100 Punkte, Testgewichtung: 40 % Produkte, 40 % Service, 20 % Kundenumfrage; Quelle: Euro

nieder. Die sind ebenso wie die Kapitalkosten aufgrund von Regulierungen und der Covid-19-Krise gestiegen und machen das Umfeld für klassische Bankgeschäfte schwieriger. Und es gibt auch noch offene Fragen im Umgang mit ESG-Kriterien, den Umwelt-, Sozial- und Unternehmensführungsprinzipien.

Doch trotz aller Schwierigkeiten hellt sich der Horizont auch über der hiesigen Bankenwelt inzwischen auf. In den USA hat die Zinswende bereits begonnen, in Europa wird sie auch kommen – und steigende Zinsen bedeuten höhere Einnahmen für die Geldhäuser.

Tendenz zu Seriensiegern. So tun Banken einiges dafür, Kunden zu halten und neue anzuziehen. Nachhaltige Investments sind ein Thema, das bei Privatkunden auf immer größeres Interesse stößt. Auch Robo-Advisor, die je nach individueller Risikoneigung automatisiert Anlageprodukte auswählen, gehören heute für viele Banken zum Standardangebot. Da allerdings ist das Interesse bislang nicht überwältigend. Nur 3,4 Prozent der im Rahmen des Bankentests Befragten nutzen sie.

Größere Veränderungen im Verhalten der Kunden sind durch die anhaltende Pandemie bedingt. 45 Prozent der Kunden, im Vorjahr waren es 41 Prozent, griffen verstärkt aufs Onlinebanking zurück. Mit 62 Prozent machte ein Prozent von der Möglichkeit Gebrauch, kontaktlos zu bezahlen. Bargeld wird ebenfalls weniger genutzt, doch 2022 ging die Zahl der Bargeldfreunde langsamer zurück als 2021.

Und wie gesehen, bleiben eben auch die meisten ihrer Bank treu. So ist es nicht erstaunlich, dass sich bei unserem Bankentest eine Tendenz zu Seriensiegern etabliert. Wie im Vorjahr konnte sich in der Gesamtwertung der Filial- und Onlinebanken die Comdirect durchsetzen. Für die Tochter der Commerzbank ist es der fünfte Sieg in Folge. Die Mutter wiederum liegt bei den Filialbanken ganz vorn – und das auch nicht zum ersten Mal. Der Bankentest ergibt so ein erneutes Double in Gelb. →

ING – beliebteste Bank Deutschlands



Den Sieg im Abo: ING-Chef Nick Jue kann sich zum fünften Mal in seiner Laufbahn über den Sieg in der Kundenerwertung freuen

Wenn schon von Seriensiegern die Rede ist, dann könnte man die ING beinahe als Definition eines solchen sehen: Zum 16. Mal ist die Direktbank mit niederländischen Wurzeln bei der Kundenbefragung des SWI im Rahmen des Bankentests zur beliebtesten Bank Deutschlands gewählt worden. Kerngeschäftsfelder der ING sind Girokonto, Sparen und Kredite. Am stärksten wächst die Bank seit einigen Jahren im Wertpapierbereich. Viele Sparer gehen weg vom Festgeld zur Börse. 2021 waren hierzulande knapp 12,1 Millionen Menschen in Aktien, Aktienfonds oder aktienbasierten ETFs engagiert, das ist jeder Sechste über 14 Jahren. Bei Wertpapiergeschäften ist die ING traditionell gut aufgestellt und bietet unter anderem eine breite Palette von Wertpapiersparplänen. Mehr als 9,5 Millionen Menschen haben inzwischen ein Konto bei dem Geldhaus,

das damit die drittgrößte Bank Deutschlands ist. Seit dem 1. Juni 2017 führt Nick Jue die ING Deutschland. Somit ist nicht nur die Bank Seriensieger, sondern auch ihr Chef.



Beliebteste Bank

Rang	Bank
1	ING
2	Norisbank
3	Targobank
4	Comdirect
5	1822direkt

Quelle: Euro-Umfrage unter 80 127 Kunden

PSD-Bank Berlin-Brandenburg – regionaler Favorit



Wieder ganz vorn: Die von Grit Westermann geleitete PSD Bank Berlin-Brandenburg ist erneut die beliebteste Regionalbank

Die Pandemie hat in Deutschlands Wirtschaftslandschaft vor allem eines gezeigt: Wer vor dem Ausbruch von Corona sein Geschäft bereits digitalisiert hatte, der hatte gute Voraussetzungen geschaffen, diese Krise unbeschadet zu überstehen. Das gilt auch für die Bankenbranche, und es trifft auf die PSD-Bankengruppe besonders gut zu. Sie ist eine Mischung aus regionaler Direkt- und Filialbank. Dienstleistungen können per Internet, Telefon, E-Mail, Brief, Fax oder persönlich am Schalter erledigt werden. Die Kunden honorieren diesen Mix ganz offensichtlich, denn die Tabellenspitze der beliebtesten Regionalbanken ist von vier PSD-Banken besetzt. Das Kürzel PSD hat sich aus dem früheren Namen Post-Spar- und Darlehnsverein ergeben. Die Wurzeln der Gruppe reichen zurück zum Beginn

des vergangenen Jahrhunderts. Heute besteht die PSD aus 14 rechtlich selbstständigen Kreditinstituten. Ganz oben in der Kundengunst landete erneut die PSD Bank Berlin-Brandenburg.



Beliebteste Regionalbank

Rang	Bank
1	PSD Bank Berlin-Brandenburg
2	Sparda-Bank Hessen
3	PSD Bank Braunschweig
4	PSD Bank Hannover
5	PSD Bank Nord

Quelle: Euro-Umfrage unter 80 127 Kunden

Hinweis: Herr Bernd Förtsch, Mehrheitsaktionär der alleinigen Gesellschafterin des Finanzen Verlags, der Börsenmedien AG, hält unmittelbar eine wesentliche Beteiligung an der FlatexDEGIRO AG, die unter der Marke Flatex Onlinebrokerage betreibt.

Die Ergebnisse im Detail

„Beste Bank“ 2022 – so wurde getestet

Im Auftrag von Euro untersuchte das Hamburger Analysehaus SWI Finance von Januar bis Mitte März 2022 insgesamt 32 bundesweit tätige Geldinstitute. Für die Studie wurden Filial- und Direktbanken sowie Spezialanbieter mit zumeist einem Produkt, etwa Sparanlagen oder Kreditfinanzierungen, analysiert. Die Tester durchleuchteten dafür deren Angebote und Dienstleistungen. Zudem analysierten sie mit 14 Telefonanrufen und E-Mail-Anfragen pro Institut, wie gut Service und Beratung sind. Bei den Filialbanken flossen

außerdem noch je fünf persönliche Gespräche in die Bewertung ein. An jede der bundesweit aktiven Banken wurden darüber hinaus drei Beschwerden gesendet und die Reaktionen darauf analysiert. Das Gesamtergebnis wurde anhand der Mittelwerte der Punkte in den drei Oberkategorien errechnet. Produkte und Service wurden mit je 40 Prozent gewichtet. Die Euro-Bankkundenumfrage mit in diesem Jahr 80127 Teilnehmern floss mit 20 Prozent in die Gesamtwertung „Beste Bank“ 2022 ein.

Einzelwertung Bankprodukte

Für den Euro-Bankentest wurden die Produktbereiche Zahlungsverkehr (Girokonto klassisch und online), Tagesgeld, Festzinsanlagen, Brokerage, Baufinanzierung, Ratenkredit sowie sonstige Bankdienstleistungen (Beschwerdemanagement, Beratung und Service) durchleuchtet. Auf den folgenden Seiten finden Sie Übersichten zu den besten Anbietern der jeweiligen Kategorie.

Gewinnspiel

Unter allen Teilnehmern der Kundenumfrage hat Euro drei Tablets verlost. Ein Samsung Tab S67 hat Andreas Süßkow aus Berlin gewonnen und je ein Samsung Tab A7 geht an: Tom Brecht aus Partenstein und Yvonne Sowade aus Riedstadt. Herzlichen Glückwunsch an alle Gewinner!



Girokonten

Der Zahlungsverkehr, sprich das Girokonto, war 2021 wieder die am häufigsten genutzte Bankdienstleistung der Teilnehmer unserer Bankenumfrage.

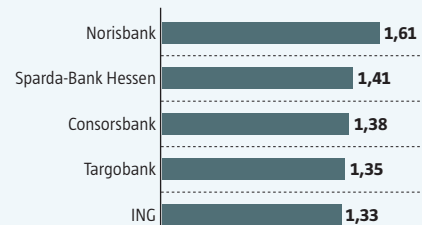
Der Wettbewerb in diesem Produktbereich ist hart, weil das Girokonto als Schlüsselprodukt für weitere Bankdienstleistungen gilt.

Zahlungsverkehr Wer null Gebühren will, muss ein Onlinekonto führen

Rang	Bank	Kosten pro Jahr in €	Punkte				Punkte gesamt
			Szenario online/beleghaft	Sonstige Kriterien	Service	Online	
Girokonto online¹							
1	1822direkt	0,00	60,0	9,1	11,1	4,8	84,9
2	C24	0,00	60,0	12,2	9,1	3,5	84,8
3	Santander	0,00	60,0	12,5	6,5	4,8	83,8
4	Deutsche Kreditbank	0,00	60,0	8,3	6,7	4,8	79,7
5	N26	0,00	60,0	10,0	3,4	3,5	76,9
Girokonto klassisch²							
1	Norisbank	0,00	60,0	11,3	7,5	4,8	83,5
2	Commerzbank	82,80	53,0	12,8	9,8	5,0	80,6
3	GLS Bank	105,60	51,0	14,6	6,9	4,8	77,4
4	Deutsche Bank	166,80	45,8	10,6	8,5	4,8	69,7
5	BBBank	125,40	49,3	6,5	7,8	4,8	68,4

Stand: 01.03.2022; ¹alle Transaktionen werden online durchgeführt, monatlicher Zahlungseingang 200 € bzw. 1500 €, sonstige Annahmen wie bei Girokonto klassisch (siehe Anmerkung 2); ²Szenarioannahmen: alle Transaktionen beleghaft; monatlicher Zahlungseingang: 1500 €; Durchschnittsguthaben auf dem Girokonto: 3000 €; Anzahl monatlicher Überweisungen: 10; insgesamt 20 Kontobewegungen je Monat, Einrichtung von zwei Daueraufträgen pro Monat, eine Änderung, eine Löschung; Quelle: Euro

Umfrage Wie zufrieden sind Sie mit den Kontogebühren? Die Top 5



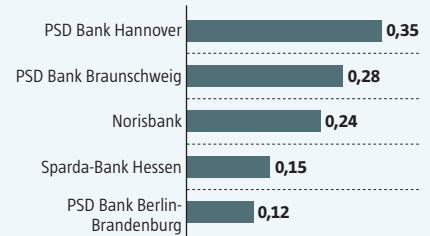
Ergebnis der Kundenbefragung: Die Skala reicht von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); Quelle: Euro



Zinsanlagen

Minizinsen Es bleibt ein Trauerspiel. Selbst bei Zinsbindungen über mehrere Jahre versprechen sogar Spitzenanbieter nicht einmal ein Prozent. Dass sich diese Situation bald ändert, ist nicht zu erwarten, denn die Europäische Zentralbank wird ihren Leitzins, der die Richtung für die meisten Sparprodukte vorgibt, wenn, dann nur sehr langsam anheben.

Umfrage Wie zufrieden sind Sie mit der Höhe der Guthabenzinsen?



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

Sparkonditionen im Test Die besten Anbieter bei Tagesgeld und Festgeld

Rang	Bank	3000 € Tagesgeld in %	25000 € Tagesgeld in %	5000 € Festgeld 6 Monate in %	15000 € Festgeld 12 Monate in %	50000 € Festgeld 36 Monate in %	50000 € Festgeld 60 Monate in %	Punkte für Sparangebote ¹	Punkte Sonstiges ²	Punkte Service ³	Punkte Online ⁴	Gesamtpunkte ⁵
1	NIBC Direct	0,05	0,05	0,15	0,25	0,40	0,40	26,7	34,0	2,9	4,8	68,4
2	Renault Bank direkt	0,10	0,10	k. A.	0,05	0,35	0,55	22,6	36,0	2,5	3,5	64,6
3	PSA Direktbank	0,05	0,05	–	0,10	0,30	–	10,3	36,5	2,9	3,5	53,2
4	abcbank	0,00	0,00	0,03	0,05	0,25	0,50	10,4	33,5	2,7	4,1	50,8
5	Santander	0,00	0,00	–	–	–	0,30	3,6	38,0	2,7	4,8	49,0

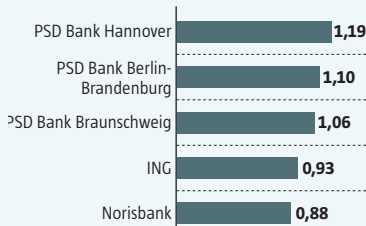
Stichtag: 01.03.2022 (aktuelle Zinsangebote siehe Seite 49); ¹alle Zinsszenarien wurden gleichgewichtet (maximal erzielbare Punktzahl: 50); ²Sonstiges: Begrenzung bei minimaler und maximaler Anlagensumme, Unterschiede bei Einlagensicherung; Zinsgutschrift (maximale Punktzahl: 40); ³Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon und E-Mail (maximale Punktzahl: 5); ⁴Online (max. Punktzahl: 5); ⁵Gesamtpunkte: Summe der erzielten Punkte auf Zinsofferten, Sonstiges, Service sowie Online (max. erzielbare Gesamtpunktzahl: 100), Rundungsfehler möglich; Quelle: Euro



Kredite

Günstiges Geld Bei den Krediten gibt es im Vergleich zum vergangenen Jahr eine interessante Entwicklung: Während die Zinssätze von Ratenkrediten fast gleich geblieben sind, haben sich die Zinsen beim Baugeld fast verdoppelt. Marktbeobachter gehen davon aus, dass Banken ihre Margen beim Baugeld erhöht haben.

Umfrage Wo gibt es die fairsten und besten Kredite?



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

Baufinanzierung im Test Die Besten in Sachen Konditionen, Beratung und Service

Rang	Bank	250000 € 5 Jahre in % ¹	250000 € 10 Jahre in % ²	300000 € 15 Jahre in % ³	100000 € 10 Jahre in % ⁴	100000 € 15 Jahre in % ⁵	Punkte für Kreditangebote ⁶	Punkte Sonstiges ³	Punkte Service ⁴	Punkte Online ⁵	Gesamtpunkte ⁶
1	1822direkt	1,41	1,51	1,73	1,72	1,92	58,0	16,3	3,5	5,0	82,8
2	Comdirect	1,41	1,53	1,74	1,72	1,92	57,1	16,3	3,4	5,0	81,8
3	Commerzbank	1,41	1,53	1,74	1,72	1,92	57,1	16,3	3,3	5,0	81,7
4	Consorsbank	1,41	1,53	1,74	1,72	1,92	57,1	16,3	2,2	5,0	80,6
5	Targobank	1,41	1,53	1,74	1,72	1,92	57,1	16,3	2,1	5,0	80,6

Stichtag: 01.03.2022 (aktuelle Bauzinsen auf Seite 127); alle hier aufgeführten Banken treten bei Baufinanzierungsangeboten als Vermittler auf; ¹effektiver anfänglicher Jahreszins für Darlehen bis 80 Prozent des Beleihungswerts und 2 Prozent anfänglicher Tilgung; ²Kreditangebote wurden gleich gewichtet (maximale Punktzahl: 60); ³Sonstiges: Schätzgebühr, Kontoführungsgebühr, bereitstellungsfreie Zeit, höhere Bereitstellungszinsen, Sondertilgungsmöglichkeiten, kostenfreie Tilgungsänderungen, minimale Kreditsumme (maximale Punktzahl: 30); ⁴Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon/E-Mail (maximale Punktzahl: 5); ⁵Online (maximale Punktzahl: 5); ⁶insgesamt erzielte Punktzahl aus den Teilbereichen Kreditangebote, Sonstiges, Service sowie Online (maximal erzielbare Gesamtpunktzahl: 100), Rundungsfehler möglich; Quelle: Euro

Ratenkredite im Test Hier zählte nicht nur der Zins, sondern etwa auch, wie schnell Kunden Geld bekommen

Rang	Bank	Zins für Zwölf-Monats-Kredit von 5000 € in % ¹	Zins für Drei-Jahres-Kredit von 10000 € in % ¹	Zins für Fünf-Jahres-Kredit von 25000 € in % ¹	Punkte Kreditzins ²	Punkte Sonstiges ³	Punkte Service ⁴	Punkte Online ⁵	Gesamtpunkte ⁶
1	ING	3,49	3,49	3,29	22,7	39,6	5,3	10,0	77,6
2	Deutsche Kreditbank	2,85	2,85	2,85	27,5	35,3	2,9	10,0	75,7
3	Deutsche Bank	3,99	3,99	3,99	17,8	36,7	5,8	10,0	70,3
4	Comdirect	3,99	2,99	2,99	24,4	25,9	7,1	10,0	67,4
5	Hypovereinsbank	1,99	2,99	2,99	28,2	23,7	5,3	10,0	67,2

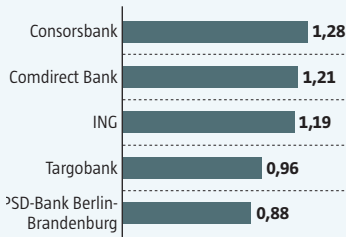
Stichtag: 01.03.2022; ¹effektiver anfänglicher Jahreszins; ²alle Angebote gleich gewichtet (maximale Punktzahl: 30); ³Sonstiges: Bonität/Gehaltsabhängigkeit, Schufa-Abfrage, Kreditrückzahlung, minimaler/maximaler Kreditbetrag, Laufzeit, Höchstalter, Widerrufsrecht (maximale Punktzahl: 50); ⁴Service: Reaktion auf Anfragen (maximale Punktzahl: 10); ⁵Online (maximale Punktzahl: 10); ⁶insgesamt erzielbare Punktzahl aus den Teilbereichen Kreditzins, Sonstiges, Service sowie Online (maximale Punktzahl: 100), Rundungsfehler möglich; Quelle: Euro



Brokerage

Wertpapierhandel In dieser Kategorie hat sich zum Vorjahr kaum etwas geändert. Es zeigt sich, dass Smartbroker mit seinem Fixpreismodell bei den Kosten kaum zu schlagen ist.

Umfrage Wo kann man gut und günstig Wertpapiere handeln?



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

Brokerage im Test Hier zählten die niedrigsten Kosten und das größte Anlageangebot

Rang	Bank	Kosten tel. Aktienorder in € ¹			Kosten Aktienorder per PC in € ¹			Punkte Orderkosten ²	Punkte Sonstige Kriterien ³	Punkte Service ⁴	Punkte Online ⁵	Gesamtpunkte ⁶
		1000	3000	10000	1000	3000	10000					
1	Smartbroker	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	4,60	39,6	23,2	4,2	6,0	73,0
2	Flatex	24,07	24,07	24,07	8,17	8,17	8,17	30,1	26,0	6,1	8,5	70,6
3	Comdirect	27,30	29,80	47,30	12,40	14,90	32,40	21,6	28,3	8,2	9,8	67,8
4	ING	24,20	29,20	46,70	9,30	14,30	31,80	26,9	26,2	4,3	9,8	67,1
5	1822direkt	26,48	29,00	46,58	13,58	16,10	33,68	21,0	27,3	7,6	9,8	65,7

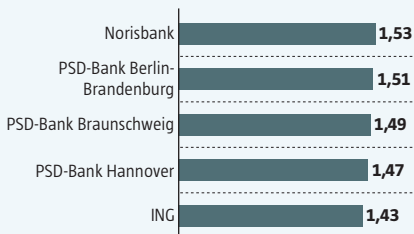
Stichtag: 01.03.2022; ¹Kosten pro Aktienorder für den jeweiligen Betrag auf der Handelsplattform Xetra; ²Gewichtung der Szenarien: telefonisch 15 %, online 85 % (maximale Punktzahl: 40); ³sonstige Kriterien: Xetra-Gebühr, Limit setzen/ändern/löschen, Depotgebühren, Optionsscheine, festverzinsliche Wertpapiere, Fondszahl, Anzahl rabattierter Fonds/Fondssparpläne/Fonds ohne Ausgabeaufschlag, Anzahl sparplanfähiger Fonds, minimale Fondssparrate, Anzahl Zertifikatesparpläne, minimale Zertifikatesparrate, Aktiensparen, VL-Sparen (maximale Punktzahl: 40); ⁴Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon/E-Mail (maximale Punktzahl: 10); ⁵Online (maximale Punktzahl: 10); ⁶Gesamtpunktzahl: Summe der insgesamt erzielten Punkte aus den Teilbereichen Orderkosten, Sonstige Kriterien, Service sowie Online (maximal erzielbare Gesamtpunktzahl: 100), Rundungsfehler möglich; Quelle: Euro



Beschwerdemanagement, Beratung und Service

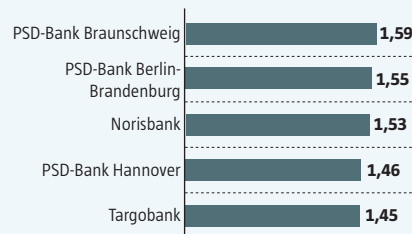
Dienstleistungen Dass Bankmitarbeiter ihren Kunden mit Rat und Tat zur Seite stehen, sollte eigentlich selbstverständlich sein. Nur Instituten, die flexibel bei Beschwerden sind und kompetent beraten, bleiben Kunden treu. Der Umgang mit Beschwerden spielt hierbei eine zentrale Rolle.

Umfrage Wie werden Anfragen behandelt? Top-5-Institute bundesweit



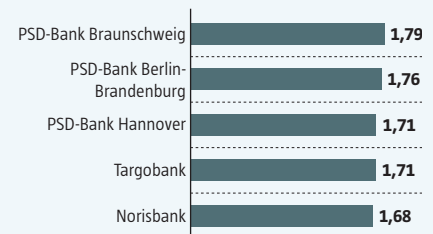
Ergebnis der Kundenumfrage: Die Skala reicht von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); Quelle: Euro

Umfrage Wer hilft den Kunden wirklich weiter? Top-5-Institute bundesweit



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

Umfrage Wer ist am freundlichsten? Top-5-Institute bundesweit



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

Beschwerden Wer Probleme der Kunden schnell und gut löst

Rang	Bank	Punkte ¹
1	1822direkt	83,2
2	Comdirect Bank	77,2
3	ING	69,6
4	Volkswagen Bank	67,3
5	N26	66,8

Stichtag: 01.03.2022; es wurden je Bank drei Beschwerdefälle initiiert und Beschwerdereaktion sowie die Reaktionsdauer bewertet. Getestet wurden die Top-Filialbanken und Top-Direktbanken; ¹maximale Punktzahl: 100; Quelle: Euro

Beratung Wer kompetente Hilfestellungen in Finanzfragen gibt

Rang	Bank	Punkte ¹
1	BBBbank	72,1
2	Commerzbank	69,9
3	Targobank	66,2
4	Hypovereinsbank	65,6
5	GLS Bank	63,7

Stichtag: 01.03.2022; jedes Institut wurde fünfmal getestet. Bewertet wurden Bedarfsanalyse, Kompetenz Probleme zu lösen, Qualität des Mitarbeiterkontakts; ¹maximale Punktzahl: 100; Quelle: Euro

Service Wer am Telefon, per E-Mail und im Netz kundenfreundlich ist

Rang	Bank	Punkte Telefon	Punkte E-Mail	Punkte Website	Punkte Sicherheit
1	1822direkt	72,0	82,0	79,8	78,5
2	Comdirect	71,4	76,5	84,2	79,6
3	Commerzbank	63,8	73,1	83,4	83,7

Stichtag: 01.03.2022; jedes Geldinstitut wurde insgesamt 14-mal per Telefon und E-Mail getestet. Bewertet wurden: Antwortzeit, Vollständigkeit und Struktur der Antworten, Richtigkeit der Aussagen; Gewichtung der Teilwertungen: 40 Prozent Telefon, 20 Prozent E-Mail, 20 Prozent Website, 20 Prozent Sicherheit; Quelle: Euro