

Banking

GENAU GETESTET

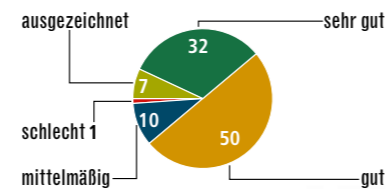
Welche Banken attraktive
Konditionen und kompetenten
Service vereinen. Der große
Check in zehn Metropolen



Zufriedene Kundschaft

Die überwiegende Mehrheit der Deutschen hat an der Leistung ihrer Hauptbank nichts auszusetzen.

Wie beurteilen Sie Ihre Hausbank?
in Prozent



Quelle: Psychonomics

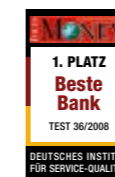
Die Kreditwirtschaft zählt aktuell nicht zu den Vorzeigebereichen in Deutschland. Das weiß auch Manfred Weber. „Die vom amerikanischen Hypothekenmarkt ausgehenden Finanzmarkturbulenzen haben sicherlich nicht dazu beigetragen, das Ansehen der Banken insgesamt zu verbessern“, gibt der geschäftsführende Vorstand des Bankenverbandes zu. Dennoch: Das Vertrauen der Kunden zu ihrer Bank sei nach wie vor unverändert hoch, betont der Funktionär. Nach einer repräsentativen Umfrage des Verbandes sind 59 Prozent der Bürger zufrieden, 30 Prozent sogar sehr zufrieden mit der Leistung ihres Kreditinstituts. Auch die Marktforscher von Psychonomics kommen in ihrem aktuellen Kundenmonitor Banken zu einem ähnlichen Ergebnis (s. Grafik links).

Ein erstaunliches Ergebnis, wird doch Land auf Land ab immer wieder die Service-Wüste Deutschland bemän-

gelt und halten Verbraucherschützer gerade den Finanzdienstleistern vor, die Kundschaft unausgewogen zu beraten und ihr vielfach Produkte anzudrehen, die in erster Linie hohe Provisionen abwerfen anstatt die Bedürfnisse der Klientel zu befriedigen. Eine mögliche Erklärung für den Widerspruch: Der Großteil der Verbraucher hat seine Hausbank schlicht noch nicht kritisch mit der Konkurrenz verglichen.

Dabei sind die Leistungsunterschiede erheblich, wie die zweite Auflage des FOCUS-MONEY-Regionalbankentests zeigt. Im gegenüber 2007 auf zehn Metropolen erweiterten Untersuchungsgebiet hat das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) 36 Banken unter die Lupe genommen. In verdeckten Kundengesprächen, Telefonaten und E-Mails wurden Konditionen, Filialausstattung und Beratungs-Service ausgelotet (s. Methode S. 57).

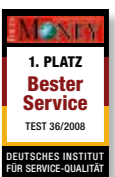
Die Sieger des FOCUS-MONEY-Bankentests



Stadt	Rang	Beste Bank
Berlin	1	Berliner Volksbank
	2	Sparda Bank Berlin
	3	Citibank
Dortmund	1	Sparda Bank West
	2	Citibank
	3	Sparkasse Dortmund
Düsseldorf	1	Sparda Bank West
	2	Citibank
	3	Postbank
Essen	1	Sparkasse Essen
	2	Sparda Bank West
	3	Citibank
Frankfurt am Main	1	SEB
	2	HypoVereinsbank
	3	Postbank
Hamburg	1	Hamburger Sparkasse
	2	PSD Bank Nord
	3	Citibank
Köln	1	Citibank
	2	Postbank
	3	Sparda Bank West
Leipzig	1	Sparda Bank Berlin
	2	Citibank
	3	SEB
München	1	HypoVereinsbank
	2	Sparda Bank München
	3	SEB
Stuttgart	1	Citibank
	2	SEB
	3	Stuttgarter Volksbank



Stadt	Rang	Bester Filialservice/ beste Konditionen
Berlin	1	Citibank
	2	Postbank
	3	Berliner Volksbank
Dortmund	1	Citibank
	2	Sparda Bank West
	3	Sparkasse Dortmund
Düsseldorf	1	Sparda Bank West
	2	Citibank
	3	Postbank
Essen	1	Sparkasse Essen
	2	Citibank
	3	Sparda Bank West
Frankfurt am Main	1	Citibank
	2	Postbank
	3	HypoVereinsbank
Hamburg	1	Hamburger Sparkasse
	2	Citibank
	3	HypoVereinsbank
Köln	1	Citibank
	2	Sparda Bank West
	3	PSD Bank Köln
Leipzig	1	Citibank
	2	HypoVereinsbank
	3	Postbank
München	1	Citibank
	2	HypoVereinsbank
	3	Postbank
Stuttgart	1	Citibank
	2	Stuttgarter Volksbank
	3	HypoVereinsbank

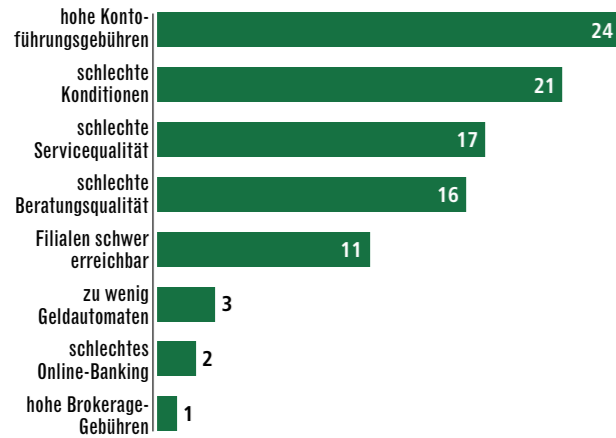


Stadt	Rang	Bester Service
Berlin	1	Berliner Volksbank
	2	Sparda Bank Berlin
	3	HypoVereinsbank
Dortmund	1	Sparda Bank West
	2	Citibank
	3	HypoVereinsbank
Düsseldorf	1	Sparda Bank West
	2	Postbank
	3	SEB
Essen	1	Sparkasse Essen
	2	Sparda Bank West
	3	Citibank
Frankfurt am Main	1	SEB
	2	HypoVereinsbank
	3	Postbank
Hamburg	1	Hamburger Sparkasse
	2	PSD Bank Nord
	3	Postbank
Köln	1	Postbank
	2	Citibank
	3	SEB
Leipzig	1	Sparda Bank Berlin
	2	SEB
	3	Citibank
München	1	Sparda Bank München
	2	HypoVereinsbank
	3	SEB
Stuttgart	1	SEB
	2	Citibank
	3	HypoVereinsbank

Was Bankkunden stört

Hohe Kontoführungsgebühren, schlechte Konditionen für die Geldanlage und dürftige Serviceleistungen führen die Liste der Gründe an, aus denen Kunden ihrem Kreditinstitut den Rücken gekehrt haben. Bei der Suche nach einer neuen Bankverbindung spielen für Verbraucher gute Erreichbarkeit, günstige Gebühren für Konto und Zahlungsverkehr sowie ein gutes Preis-Leistungsverhältnis die wichtigste Rolle.

Gründe für den Wechsel der Hausbank in Prozent



Quelle: Psychonomics

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

PORTRÄT

Service-Check vom Institut

Ob Versicherung, Bank oder Autowerkstatt – für den Kunden geht es nicht nur um den Preis, die Produktqualität oder die handwerkliche Leistung. Für immer mehr Verbraucher ist entscheidend, einen guten Service zu bekommen. Je austauschbarer die Produktqualität, desto wichtiger werden kompetente Beratungsgespräche, unkomplizierte Terminvereinbarungen und kreative Extra-Services. Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat sich zum Ziel gesetzt, dem Verbraucher hier Orientierung zu bieten und Anhaltspunkte für die Kaufentscheidungen zu liefern. Das Marktforschungsinstitut prüft unabhängig anhand von aufwändigen Analysen die Servicequalität von Unternehmen und Branchen. Untersucht werden dabei alle Kanäle der Kommunikation zwischen Kunde und Anbieter: Filiale, Telefon, E-Mail und Website. So lassen sich zum Beispiel Mitarbeiter des Instituts in Bankfilialen beraten oder rufen bei DSL-Anbietern an, um sich über einen schnellen Internet-Zugang zu informieren. Insgesamt sind rund 1500 geschulte Tester in ganz Deutschland im Einsatz. Ein Team aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen entwickelt die Testkonzeptionen und wertet die Ergebnisse aus. Um die Servicewünsche der Verbraucher zu kennen, werden regelmäßig Gruppendiskussionen geführt. Auch Unternehmen gewinnen durch die Tests des DISQ wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement. Sie erfahren, in welchen Bereichen sie im Vergleich zur Konkurrenz gut aufgestellt sind und wo sie ihren Service noch verbessern müssen.

Auf dem Siegerpodest tummeln sich mit Berliner Volksbank, Sparda Bank West, Sparkasse Essen, SEB, Hamburger Sparkasse, Citibank, Sparda Bank Berlin und HypoVereinsbank Vertreter aller Säulen des deutschen Bankensystems – Sparkassen, Genossenschafts- und privatwirtschaftliche Unternehmen. Für einen Platz unter den ersten drei sowohl im Gesamtklassement als auch in den Einzelkategorien Filialausstattung/Konditionen und Service reichte es zudem für Postbank, PSD Bank Nord, PSD Bank Köln, Sparkasse Dortmund, Stuttgarter Volksbank und Sparda Bank München (s. Tabellen S. 55). Die nach Bilanzsumme größten deutschen Institute Deutsche Bank, Dresdner Bank und Commerzbank schafften es wie auch im Vorjahr nicht unter die Top-Sechs in den Regionen. Die Commerzbank nahm gänzlich von der Teilnahme am Test Abstand, Deutsche und Dresdner Bank scheideten am Vorfilter Konditionen.

Bei den 36 ausführlich getesteten Banken zeigten sich Licht- und Schattenseiten. Als besonders positiv registrierten die Tester des DISQ bei den persönlichen Beratungsgesprächen die Kommunikationsqualität. 31 Mal konnte das Qualitätsurteil „sehr gut“ vergeben werden. Fünf Wettbewerber erhielten sogar ein „ausgezeichnet“. Zudem registrierten die Tester in nur vier von 300 Beratungen sachliche Falschaussagen. Weiteres Plus: das Beratungsumfeld. Der Zustand der Bankgebäude, die Raumatmosphäre und das Erscheinungsbild der Mitarbeiter war in immerhin 75 Prozent der Fälle gut bis sehr gut.

Am Bedarf vorbei. „Die größten Verbesserungspotenziale bei der persönlichen Beratung gab es im Bereich der Bedarfsanalyse“, weiß DISQ-Geschäftsführer Markus Hamer. So erhielten die untersuchten Banken im Durchschnitt nur die Qualitätsurteile „ausreichend“ bis „mangelhaft“. „Besonders bei der Analyse der derzeitigen finanziellen Situation sowie der Fähigkeit zur Erkennung des individuellen Anliegens der Kunden zeigten sich die größten Defizite“, so Hamer.

Konnten die Banken bei der Kommunikationsqualität im persönlichen Gespräch noch glänzen, offenbarten sie beim Telefontest auf diesem Feld Lücken. Kein Wettbewerber konnte besser als mit „befriedigend“ abschneiden. Ein Grund für die Abwertung: Nur bei etwa 40 Prozent der Gespräche wurde der Anrufer mit Namen angesprochen. Bei 30 Prozent der Telefonate bemängelten die Tester unvollständige Informationen und eine fehlende Struktur.

Auch beim E-Mail-Kontakt bleibt den Banken noch Raum zur Verbesserung. 14 Prozent der Anfragen blieben ohne Antwort. Von den übrigen Sendungen waren nur 66 Prozent vollständig und strukturiert. Knapp 60 Prozent der Mails gingen nicht individuell genug auf die von den Testkunden gestellten Anfragen ein. Jedes vierte Schreiben wies orthographische Fehler auf.

„Insgesamt ist Bewegung in der Branche“, bilanziert DISQ-Chef Hamer. So standen nur in der Region Düsseldorf und Hamburg die Vorjahressieger erneut ganz oben auf dem Podest. „Beim Thema Service kann sich kein Institut auf den Lorbeeren ausruhen. Die Konkurrenz schläft nicht und die Kunden werden wechselwilliger.“ ■ ▸

AXEL HARTMANN/THOMAS SCHICKLING

METHODE

Zahlreiche Prüfsteine

Zum zweiten Mal hat das Deutsche Institut für Service-Qualität für FOCUS-MONEY die Leistungsqualität von Banken regionalspezifisch geprüft. So wurde getestet.

Im Zeitraum von April bis Juli 2008 wurden insgesamt 36 Institute in den Städten Berlin, Dortmund, Düsseldorf, Essen, Frankfurt/Main, Hamburg, Köln, Leipzig, München und Stuttgart analysiert. Die Bewertung beruht auf 37 Teilkriterien in den Bereichen Konditionen und Filialservice sowie einer umfangreichen Serviceanalyse, die auf 300 Testbesuchen sowie 500 Kontakten per Telefon und E-Mail basiert.

Testverfahren

Der Bankentest erfolgte mehrstufig. Am 21. April 2007 wurden zunächst die Konditionen der Institute in den Bereichen Tagesgeld, Festgeld, Zahlungsverkehr, Ratenkredit, Brokerage und Baufinanzierung per Internet- und Telefonrecherche erhoben. Befristete Aktionen zur Neukundengewinnung blieben dabei unberücksichtigt. Nur bei den jeweils sechs besten in jeder Region erfolgte anschließend eine Untersuchung der Servicequalität. Zur Absicherung der Ergebnisse wurden im Juli die Konditionen der Institute sowie Filialserviceaspekte nochmals direkt bei den jeweiligen Presseabteilungen erfragt. Die aktualisierten Konditionendaten flossen in die Bewertung ein. Gab es durch die erneute Erhebung Veränderungen bei der Zusammensetzung der sechs besten Institute je Stadt, erfolgten Servicetest-Nachtests.

Grundsätzlich erfolgte die Bewertung aller Kriterien in einer Bandbreite von 0 bis 100 Punkten. Die einzelnen Aspekte flossen dabei mit unterschiedlichem Gewicht in die Gesamtwertung ein. Der Bereich Filialservice und Konditionen macht 25 Prozent der Gesamtwertung aus, der Service 75 Prozent.

Filialservice- und Konditionen

Der Analysebereich Konditionen und Filiale umfasste folgende Bereiche (Gewichtung in Klammern):

Filialservice (25%): Beurteilt wurden die Anzahl der Filialen im jeweiligen Stadtgebiet, die durchschnittlichen Öffnungszeiten der Filialen in Stunden pro Woche, die Möglichkeit von Terminvereinbarungen außerhalb der Öffnungszeiten, die Anzahl der SB-Geschäftsstellen, der Kontoauszugsdrucker, der Kundenschießfächer, der Kundenparkplätze im Stadtgebiet sowie der Geldau-

tomaten des Instituts und der Geldautomaten im gesamten Bundesgebiet inklusive der von Partnerbanken, an denen kostenlos Bargeld abgehoben werden kann.

Tagesgeld (10 %): Bewertet wurden die Verzinsung von Anlagebeträgen von 2000, 10000 und 50000 Euro, Vorgaben für eine Mindestanlage sowie die Anzahl der Zinsgutschriften pro Jahr.

Festgeld (10%): In die Wertung gingen ein die Zinsen für Beträge von 2500 (ein Monat), 5000 (drei Monate), 30000 (zwölf Monate) und 50000 Euro (36 Monate).

Zahlungsverkehr (25%): Die Punkte basieren auf den Kosten für fünf belegte und fünf Online-Überweisungen pro Monat (monatlicher Zahlungseingang 1500 Euro, durchschnittliches Anlagevermögen pro Monat 3000 Euro), den Habenzinsen für 1500 Euro Guthaben, dem Sollzins für 1000 Euro genehmigte Überziehung, dem Vorhandensein eines kostenlosen Jugendgirokontos sowie dessen Verzinsung.

Baufinanzierung (10%): Das Szenario bezog sich auf eine Immobilie im Wert von 250000 Euro, für die von einem verheirateten Angestellten ein Darlehen über 150000 Euro benötigt wurde (Beleihungswert 60 %, Auszahlung 100 %, Tilgungssatz 1 %, Laufzeit 10 Jahre). Beurteilt wurden der Effektivzinssatz und ab welchem Monat Bereitstellungszinsen fällig waren.

Brokerage (10%): Bewertet wurden die Kosten für telefonische Aufträge wie Online-Aktienorders im Xetra-Handelssystem über 1000, 5000 und 10000 Euro. Darüber hinaus gab es Punkte für die Möglichkeit, Optionscheine zu handeln und Sparpläne für Fonds und Zertifikate einzurichten.

Ratenkredit (10%): Die Bewertung erfolgte für die Effektivverzinsung von Kreditbeträgen über 5000 (zwölf Monate), 10000 (36 Monate) und 20000 Euro (48 Monate). Wurde der Zinssatz bonitätsabhängig ermittelt, gab es Abzüge. Galt er unabhängig von der Kreditwürdigkeit des Kunden, wurden Pluspunkte vergeben.

Service

Der Service-Test bestand aus den drei Bereichen Persönliche Beratung, Telefontest und E-Mail-Test (Gewichtung in Klammern). Jedes der pro Stadtregion ausgewählten Institute wurde in 12 Fällen per E-Mail und Te-

lefon kontaktiert. Zudem erfolgten in jedem Institut 5 persönliche Beratungstests.

Persönliche Beratung (53%): Bei den Testbesuchen stellten die Prüfer Fragen zu den Komplexen Baufinanzierung, Aufbau einer privaten Altersvorsorge, Kontoeröffnung, Anlage einer Erbschaft sowie Finanzierung einer Einbauküche. Bewertet wurden die Qualität des Umfeldes (z.B. Gestaltung der Räume, Diskretion), Aktivitätsgrad (z.B. Wartezeiten) und Zuverlässigkeit (z.B. Richtigkeit der Aussagen), die Bedarfsanalyse durch den Berater (z.B. Analyse der Lebenssituation), die Lösungskompetenz (z.B. Darstellung des Produktnutzens) sowie die Kommunikationsqualität (z.B. Freundlichkeit).

Telefontest (27%): Die Anfragen bezogen sich auf die Produktbereiche Zahlungsverkehr, Tagesgeld, Festgeld, Brokerage, Ratenkredit und Baufinanzierung. Die Gespräche wurden nach folgenden Kriterien bewertet: Anteil der zu Stande gekommenen Gespräche; Anteil der Gespräche, die ohne eine Warteschleife begannen; durchschnittliche Verweildauer in der Warteschleife; wöchentliche Erreichbarkeit in Stunden; Richtigkeit der Aussagen; Anteil der Gespräche, die in 20 Sekunden angenommen wurden; strukturierte und vollständige Darstellung; Glaubwürdigkeit des Beraters; Individualität der Beratung; einheitliche Meldeformel; akustische Verständlichkeit der Meldeformel; inhaltliche Verständlichkeit; Freundlichkeit; Ansprache mit Namen; Dank für das Gespräch; aktive Gesprächsführung sowie die Gesprächsatmosphäre.

E-Mail-Test (20%): Wie auch beim Telefon-Check erstreckten sich die Anfragen auf die Bereiche Zahlungsverkehr, Tagesgeld, Festgeld, Brokerage, Ratenkredit und Baufinanzierung. Die E-Mail-Kontaktqualität wurde unter folgenden Gesichtspunkten bewertet: Zusendung einer Empfangsbestätigung; Dauer bis zum Erhalt der Antwort; eingegangene Antwort; fehlerfreie Antwort; Vollständigkeit der Antwort; Zusendung einer vollständigen Antwort innerhalb von 24 Stunden; Betreffzeile identisch mit Ursprungs-E-Mail; Anrede mit Namen; Anfragetext in Antwort-E-Mail enthalten; aktives Gesprächsangebot; Nennung eines Ansprechpartners; Dank für die Kontaktaufnahme; Individualität sowie Freundlichkeit der Antwort.

Die Leistungen der Top-Banken im Detail

War es in der ersten Auflage des Regional-Banken-Tests 2007 noch keinem Institut gelungen, sowohl im Bereich Filialservice/Konditionen als auch im Bereich Service den Spitzenplatz in der jeweiligen Region zu ergattern, glänzen in diesem Jahr mit Hamburger Spar-

kasse, Sparda Bank West und Sparkasse Essen gleich drei Banken mit Spitzenwerten in den beiden Test-Säulen. Durchgängige Top-Leistungen in den Service-Unterkategorien persönliche Beratung, Telefon- und E-Mail-Kontakt lieferte indes kein Konkurrent.

Bank	Gesamt		Filialservice und Konditionen (Gewichtung 25%)		Service (Gewichtung 75%)									
	Punkte	Rang	Punkte	Rang	Gesamt			Persönliche Beratung (Gewichtung 53%)		Telefonischer Kontakt (Gewichtung 27%)		E-Mail-Kontakt (Gewichtung 20%)		
					Punkte	Rang	Urteil	Punkte	Rang	Punkte	Rang	Punkte	Rang	
Berlin														
Berliner Volksbank	70,6	1	53,8	3	76,2	1	gut	81,2	1	70,1	3	71,2	4	
Sparda Bank Berlin	68,6	2	49,8	5	74,9	2	gut	79,1	2	68,4	4	72,3	3	
Citibank	68,3	3	62,1	1	70,3	5	gut	68,0	5	71,5	2	74,9	1	
Dortmund														
Sparda Bank West	72,5	1	58,1	2	77,3	1	gut	83,3	1	69,2	3	72,2	4	
Citibank	70,4	2	59,0	1	74,3	2	gut	75,4	3	71,5	2	74,9	2	
Sparkasse Dortmund	69,0	3	56,3	3	73,3	4	gut	67,4	6	77,5	1	83,2	1	
Düsseldorf														
Sparda Bank West	71,6	1	59,5	1	75,7	1	gut	80,2	1	69,2	2	72,2	3	
Citibank	67,9	2	59,1	2	70,9	4	gut	69,0	4	71,5	1	74,9	1	
Postbank	67,8	3	54,6	3	72,3	2	gut	76,5	2	65,5	4	70,1	4	
Essen														
Sparkasse Essen	72,3	1	62,3	1	75,7	1	gut	80,5	1	63,1	6	79,5	1	
Sparda Bank West	70,6	2	59,4	3	74,4	2	gut	77,8	3	69,2	2	72,2	4	
Citibank	69,8	3	59,9	2	73,1	3	gut	73,2	5	71,5	1	74,9	2	
Frankfurt am Main														
SEB	68,4	1	48,4	5	75,0	1	gut	82,4	1	66,4	3	66,6	4	
HypoVereinsbank	68,0	2	50,5	3	73,8	2	gut	78,7	2	64,8	5	72,7	2	
Postbank	66,6	3	51,2	2	71,7	3	gut	75,4	3	65,5	4	70,1	3	
Hamburg														
Hamburger Sparkasse	70,0	1	61,6	1	72,8	1	gut	73,2	3	70,0	2	75,6	1	
PSD Bank Nord	67,1	2	52,6	4	72,0	2	gut	75,6	1	64,6	6	72,1	5	
Citibank	66,7	3	58,9	2	69,2	5	befriedigend	65,8	5	71,5	1	74,9	2	
Köln														
Citibank	70,6	1	59,6	1	74,2	2	gut	75,3	3	71,5	1	74,9	1	
Postbank	69,0	2	52,8	4	74,4	1	gut	80,5	1	65,5	4	70,1	4	
Sparda Bank West	67,3	3	58,2	2	70,4	5	gut	70,2	6	69,2	2	72,2	3	
Leipzig														
Sparda Bank Berlin	67,3	1	50,5	4	72,9	1	gut	75,4	1	68,4	2	72,3	3	
Citibank	66,9	2	58,4	1	69,8	3	befriedigend	67	5	71,5	1	74,9	1	
SEB	65,9	3	50,1	5	71,2	2	gut	75,3	2	66,4	3	66,6	5	
München														
HypoVereinsbank	69,9	1	58,8	2	73,6	2	gut	78,4	3	64,8	5	72,7	3	
Sparda Bank München	69,0	2	51,9	4	74,7	1	gut	80,7	1	69	2	66,7	5	
SEB	67,8	3	51,6	5	73,2	3	gut	79,1	2	66,4	3	66,6	6	
Stuttgart														
Citibank	69,4	1	60,2	1	72,5	2	gut	72,1	5	71,5	1	74,9	1	
SEB	68,0	2	48,6	6	74,4	1	gut	81,3	1	66,4	3	66,6	4	
Stuttgarter Volksbank	67,2	3	54,4	2	71,5	4	gut	80,7	2	58,3	6	64,4	5	

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

BERLIN

Reichstag: Top-Service in der Metropole bot die Berliner Volksbank



Testteilnehmer Berlin:

- Berliner Sparkasse
- Berliner Volksbank
- Citibank
- Deutsche Bank
- Dresdner Bank
- GE Money Bank
- HypoVereinsbank
- Norisbank
- Postbank
- PSD Bank Berlin-Brandenburg
- Santander Consumer Bank
- SEB
- Sparda Bank Berlin

Weitere Infos unter www.focus-money.de/banken

Bärenstarke Beraterqualität

Als Meister der individuellen und diskreten Beratung präsentierte sich die Berliner Volksbank in der Bundeshauptstadt. Besonders überzeugte die Tester des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) die Freundlichkeit der Bankmitarbeiter und die gute Beratungsatmosphäre in den Filialen. Stets waren die Berater für Zwischenfragen offen. Was zur Strategie der größten regionalen Genossenschaftsbank Deutschlands passt: Nach Bekunden des 1946 gegründeten Geldhauses ist nämlich die Betreuung der Klientel vor Ort das Kernelement ihres Vertriebs. Damit trifft die Berliner Volksbank den Nerv der Zeit. Einer aktuellen Studie des Bankenspezialisten Ibi Research zufolge ist das persönliche Gespräch als Vertriebskanal für Finanzprodukte viel besser geeignet als ein Call-Center oder SB-Terminal. Um den direkten Dialog zu den mehr als 630000 Privat- und Firmenkunden zu intensivieren, hat die Berliner Volksbank in den vergangenen Jahren ihr Filialnetz um weitere 20 auf nunmehr 171 Standorte ausgebaut.

Mit 23 Zweigstellen ist das Vertriebsnetz der Sparda Bank Berlin zwar dünner als das der Volksbank, was dem beachtenswert guten Service des mit einer Bilanzsumme von über 5,3 Milliarden Euro größten genossenschaftlichen Kreditinstituts in Ostdeutschland keineswegs abträglich ist. Positiv bewerteten die Tester neben dem angenehmen Auftreten der Banker deren gezielte Analyse der Lebenssituation des Kunden. Groß geschrieben die Sparda-Angestellten zudem das Thema Pünktlichkeit. So wurden bei allen Filialbesuchen der DISQ-Mitarbeiter die Termine penibel eingehalten.

Akribisch zeigte sich auch die Citibank am Regierungssitz bei E-Mail-Anfragen. Was Inhalt und Vollständigkeit der Feedbacks anbetraf, ließ das Kreditinstitut die Konkurrenz weit hinter sich. Auch im Wettkampf um Konditionen hatte das in über 100 Ländern der Erde vertretene Filialhaus die Nase vorn. Unschlagbar innerhalb der Berliner Bankenlandschaft waren zum Zeitpunkt der DISQ-Analyse die Festgeld- und Baufinanzierungs-Konditionen – was die Citibank zum Sieger in der Disziplin „Konditionen“ machte.

Filialservice der Top-Banken			
Berlin	Berliner Volksbank	Sparda-Bank Berlin	Citibank
Konditionen (Platzierung)¹⁾			
Tagesgeld	3	2	4
Festgeld	6	5	1
Zahlungsverkehr	4	5	3
Baufinanzierung	2	4	1
Brokerage	5	4	1
Ratenkredit	5	3	2
Filialnetz (tatsächliche Werte)			
Filialen	171	23	25
Öffnungszeiten	45	33	36
Terminvereinbarung	ja	ja	ja
Kontoauszugsdrucker	229	84	55
Kundenschließfächer	30717	0	0
Kundenparkplätze	k. A.	8	0
Geldautomaten (Verbund)	18000	2500	2500

¹⁾Rang unter den sechs bestplatzierten Banken in der Region

Bewertungskriterien:

Tagesgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge, Zinsrhythmus, Mindestanlage; Festgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge; Zahlungsverkehr = Überweisungskosten, Dispozinsen, Habenzinsen, kostenloses Jugendkonto; Baufinanzierung = Zinshöhe, Bereitstellungszinsen; Brokerage = Kosten div. Orders, Sparpläne, Optionsscheinhandel; Ratenkredit = Zinshöhe, Bonitätsabhängiger Zinssatz; Filialen = Anzahl im

Stadtgebiet; Öffnungszeiten = durchschnittliche Öffnungszeit der Filialen in Stunden pro Woche; Terminvereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außerhalb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = Anzahl von Geräten im Stadtgebiet; Kundenschließfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Kundenparkplätze = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

DORTMUND



Alter Markt: In Dortmund wurde die Sparda-Bank West zur „Besten Bank“ der Region gekürt

Foto folgt!

Testteilnehmer Dortmund:

- Citibank
- Deutsche Bank
- Dresdner Bank
- GE Money Bank
- HypoVereinsbank
- Norisbank
- Postbank
- PSD Bank Rhein-Ruhr
- Sanfander Consumer Bank
- SEB
- Sparda Bank West
- Sparkasse Dortmund

Weitere Infos unter www.focus-money.de/banken

DÜSSELDORF



Medienhafen: In Düsseldorf war die Sparda-Bank West in allen Test-Kategorien top

Testteilnehmer Düsseldorf:

- Citibank
- Deutsche Bank
- Dresdner Bank
- GE Money Bank
- HypoVereinsbank
- Norisbank
- Postbank
- PSD Bank Rhein-Ruhr
- Sanfander Consumer Bank
- SEB
- Sparda Bank West

Weitere Infos unter www.focus-money.de/banken

Geld und Gebäck

Auch wenn es im Gesamtklassament nur für Rang drei reichte – in Sachen Filialservice macht der Sparkasse Dortmund in der Ruhrgebiets-Metropole keiner etwas vor. Das 1841 gegründete Institut verfügt mit insgesamt 81 modernen Geschäftsstellen über das dichteste Filialnetz. Auch bei den Filialkonzepten geht die Sparkasse mit ihrem „Cash@Coffee-Shop“ neue Wege. Im Medien-Center am Ostenthellweg kombiniert sie SB-Banking mit feinsten Konditor-Kost. Gemütlich können dort Kunden bei Kaffee und Kuchen Ihre Banking-Geschäfte am Terminal erledigen – und zum Nulltarif im Web surfen. Für optimale Versorgung mit Cash sorgt die Bank über den Sparkassen-Verband. So kann deren Klientel an rund 25.000 Geldautomaten in Deutschland gebührenfrei Euro-Noten ziehen. Auch wer zum Beratungstermin mit dem Auto anrücken will, muss im verkehrsreichen Dortmund nicht erst lang nach einer Parklücke suchen. Dafür sorgen die insgesamt 784 Stellplätze der Sparkasse. Und Workaholics, die zu normalen Öffnungszeiten nicht den Weg in die Filialen finden, können auf Wunsch den „mobilen Bankberater“ der Sparkasse jederzeit zu sich nach Hause bestellen.

Soviel Flexibilität kann die Sparda-Bank West im Wirtschaftszentrum Westfalens zwar Stammkunden nicht bieten. Dafür überflügelt sie mit der Qualität ihrer Filialangestellten die lokal konkurrierenden Kreditinstitute. Egal ob fachliche Kompetenz, Glaubwürdigkeit, Auftreten oder Kommunikationsfähigkeit: In puncto persönlicher Beratung waren die Sparda-Männer aus Sicht des DISQ absolute Spitze. Besonders positiv bewerteten die Tester neben den kurzen Wartezeiten (im Schnitt weniger als eine Minute) das hohe Maß an Individualität der Beratung. Daraus resultierte die höchste Abschlussbereitschaft unter den zwölf beleuchteten Instituten der Region. Zusammen mit den vergleichsweise guten Konditionen für Finanzprodukte konnte das 1905 gegründete Geldhaus den Titel „Beste Bank“ nach Hause tragen.

Die Benchmark in puncto Konditionen allerdings setzte in Dortmund – wie in sechs weiteren Städten im Test – die Citibank.

Filialservice der Top-Banken

Dortmund	Sparda-Bank West	Citibank	Sparkasse Dortmund
Konditionen (Platzierung)¹⁾			
Tagesgeld	4	5	3
Festgeld	3	1	6
Zahlungsverkehr	3	2	6
Baufinanzierung	1	4	5
Brokerage	4	1	3
Ratenkredit	2	3	1
Filialnetz (tatsächliche Werte)			
Filialen	2	5	81
Öffnungszeiten	40	36	35
Terminvereinbarung	ja	ja	ja
Kontoauszugsdrucker	9	12	196
Kundenschließfächer	252	0	49.699
Kundenparkplätze	0	0	784
Geldautomaten (Verbund)	2500	2500	25.000

¹⁾Rang unter den sechs bestplatzierten Banken in der Region

Bewertungskriterien:

Tagesgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge, Zinsrhythmus, Mindestanlage; Festgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge; Zahlungsverkehr = Überweisungskosten, Dispozinsen, Habenzinsen, kostenloses Jugendkonto; Baufinanzierung = Zinshöhe, Bereitstellungszinsen; Brokerage = Kosten div. Orders, Sparpläne, Optionsscheinhandel; Ratenkredit = Zinshöhe, Bonitätsabhängiger Zinssatz; Filialen = Anzahl im Stadtgebiet; Öffnungszeiten = durchschnittliche Öffnungszeit der Filialen in Stunden pro Woche; Terminvereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außerhalb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = Anzahl von Geräten im Stadtgebiet; Kundenschließfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Kundenparkplätze = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

Dreifacher Sieg

An der Sparda-Bank West führt im Mode-Mekka kein Weg vorbei. So hob das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) in Düsseldorf die Genossenschaftsbank gleich dreimal aufs Siebertreppchen: Beste Bank, Bester Service und Beste Konditionen. So hervorragend präsentierten sich im Regionalbanken-Test nur die Sparkassen in Essen und Hamburg. Besonders hoben die DISQ-Mitarbeiter die Leistungen der Sparda-Berater hervor. Egal ob Rieder- oder Rürup-Rente – ausführlich informierten sie Kunden gut eine Stunde über private Altersvorsorgeprodukte. Zu keinem Zeitpunkt empfanden dabei die Tester das Auftreten der Banker als belehrend. Auch konnten sie stets den Nutzen der Sparda-Produkte überzeugend darstellen, was in einer sehr hohen Abschlussbereitschaft der Testkunden mündete.

Keine Defizite in der Verkaufspsychologie waren auch bei den Postbankern in der Landeshauptstadt Nordrhein-Westfalens auszumachen. Für reichlich Einfühlungsvermögen, Motivationsstärke und leicht verständliche Erläuterungen zu den Finanzprodukten heimsten die Post-Berater in den Zweigstellen vom DISQ Pluspunkte ein, was dem Dax-Unternehmen unter allen untersuchten Banken in der Region beim „Service“ Rang zwei bescherte. Außergewöhnlich in der deutschen Bankenlandschaft sind auch die Öffnungszeiten des Ex-Staatsbetriebes. Im Vergleich zum Gros der Filialinstitute, denen die Wochenendarbeit entweder zu teuer wurde oder die sie auf Druck der Gewerkschaften abschaffen mussten, haben die Finanzcenter auch an Samstagen oft bis 14 Uhr geöffnet. Gute Werte kassierte die Postbank auch für ihre vergleichsweise moderaten Ordergebühren für Wertpapiere.

Doch gerade in dieser Disziplin ist der drittplatzierte im Gesamtanking für Düsseldorf nicht zu schlagen. Beim Online-Handel verlangt die Citibank als Gebühr unabhängig vom Transaktionsvolumen pauschal nur 9,99 Euro. Spitzenwerte erzielte das Unternehmen auch bei den Konditionen für ihr Girokonto, das Festgeld und die Ratenkredite.

Filialservice der Top-Banken

Düsseldorf	Sparda-Bank West	Citibank	Postbank
Konditionen (Platzierung)¹⁾			
Tagesgeld	4	5	1
Festgeld	4	2	5
Zahlungsverkehr	3	2	4
Baufinanzierung	1	3	5
Brokerage	3	1	2
Ratenkredit	1	2	6
Filialnetz (tatsächliche Werte)			
Filialen	5	8	13
Öffnungszeiten	40	36	52,7
Terminvereinbarung	ja	ja	ja
Kontoauszugsdrucker	15	19	19
Kundenschließfächer	343	0	0
Kundenparkplätze	0	0	k.A.
Geldautomaten (Verbund)	2500	2500	7000

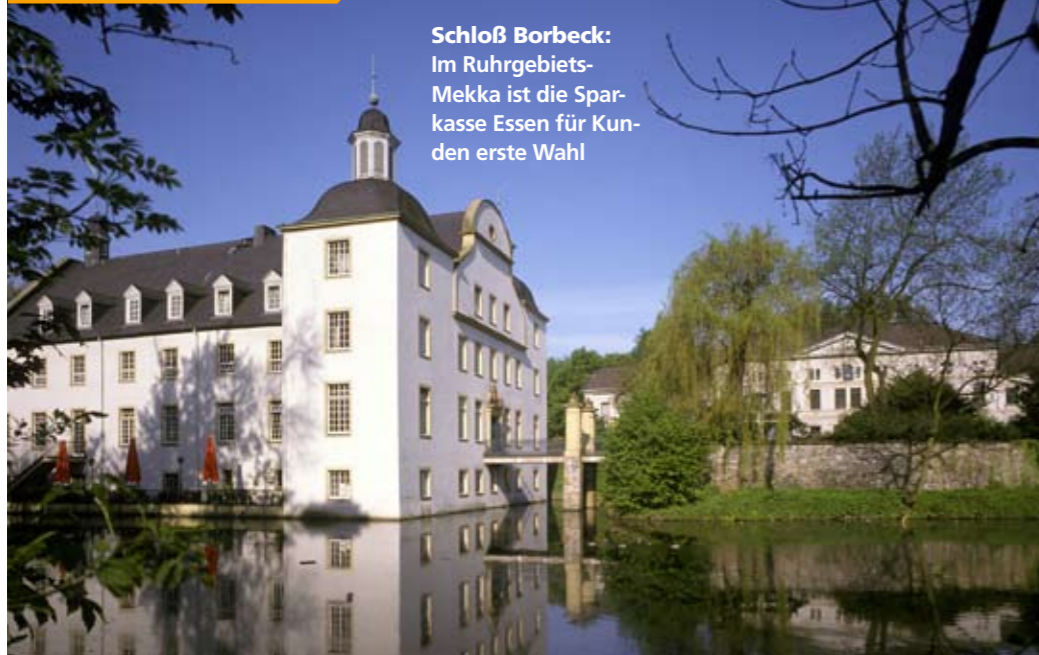
¹⁾Rang unter den sechs bestplatzierten Banken in der Region

Bewertungskriterien:

Tagesgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge, Zinsrhythmus, Mindestanlage; Festgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge; Zahlungsverkehr = Überweisungskosten, Dispozinsen, Habenzinsen, kostenloses Jugendkonto; Baufinanzierung = Zinshöhe, Bereitstellungszinsen; Brokerage = Kosten div. Orders, Sparpläne, Optionsscheinhandel; Ratenkredit = Zinshöhe, Bonitätsabhängiger Zinssatz; Filialen = Anzahl im Stadtgebiet; Öffnungszeiten = durchschnittliche Öffnungszeit der Filialen in Stunden pro Woche; Terminvereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außerhalb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = Anzahl von Geräten im Stadtgebiet; Kundenschließfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Kundenparkplätze = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

ESSEN



Schloß Borbeck:
Im Ruhrgebiets-Mekka ist die Sparkasse Essen für Kunden erste Wahl

Testteilnehmer Essen:

- Citibank
- Deutsche Bank
- Dresdner Bank
- GE Money Bank
- Genossenschaftsbank Essen
- HypoVereinsbank
- Norisbank
- Postbank
- PSD Bank Rhein-Ruhr
- Santander Consumer Bank
- SEB
- Sparda Bank West
- Sparkasse Essen

Weitere Infos unter www.focus-money.de/banken

FRANKFURT/MAIN



Römerberg: Den absolut besten Service in der Mainmetropole bot im Bankentest die SEB

Testteilnehmer Frankfurt:

- Citibank
- Deutsche Bank
- Dresdner Bank
- Frankfurter Sparkasse
- GE Money Bank
- HypoVereinsbank
- Norisbank
- Postbank
- Santander Consumer Bank
- SEB
- Sparda Bank Hessen

Weitere Infos unter www.focus-money.de/banken

Diskret und analysestark

Eine Bank, wie sie sein soll. Egal ob es ums Know-how der Banker, den Filialservice oder die Attraktivität der Produkte geht – im Herzen des Ruhrgebiets präsentierte sich die Sparkasse Essen als Glanzlicht. Lob kassierten die Filialbanker von den Testern des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) für ihre Analysestärke, die kommunikative Kompetenz und das Engagement. Fast eine Stunde nahmen sich etwa die Angestellten für Infos zum Thema Geldanlage Zeit. In allen Filialen fühlten sich die DISQ-Mitarbeiter bestens aufgehoben. Für reichlich Wohlfühlatmosphäre sorgten hierbei die modernen Raumkonzepte in den Geschäftsräumen. Sauber vom Schalterbereich abgetrennte Berater-Ecken garantierten zudem Diskretion. Überaus positiv bewertete das DISQ beim Vier-Augen-Gespräch mit dem Banker in einem Fall die sehr anschauliche Vermittlung der Sachverhalte mittels Grafiken. Nennenswert ist auch das dichte Filialnetz der Sparkasse Essen mit 56 Zweigstellen. Zur Deponierung von Wertsachen hält das Institut derzeit insgesamt 24 764 Schließfächer bereit. Auch wer in der bevölkerungsreichen, kreisfreien Stadt mit fast 583 000 Einwohnern per Auto zum Termin erscheint, kann meist vor dem Bankgebäude parken. Dafür sorgen insgesamt mehr als 500 Kundenstellplätze.

Mit 20 Parkplätzen auf vier Filialen verteilt ist auch die Nummer zwei im Regional-Ranking, die Sparda-Bank West, für Autofahrer in Essen bestens erreichbar. Bei der Bewertung des Service schnitt die Genossenschaftsbank nur marginal schlechter als die Sparkasse ab. Kein Wunder, präsentierten sich doch die Sparda-Banker als sehr kompetent in der Analyse des individuellen Finanzbedarfs sowie motiviert und angenehm im Umgang mit den Testpersonen.

Auch die Citibanker wurden vom DISQ in Bezug auf die Service-Qualität der Bankangestellten mit „gut“ bewertet. Nicht zu verachten waren zum Zeitpunkt des Tests die Zinskonditionen des in Deutschland mit 340 Filialen präsenten Finanzdienstleisters. Bestnoten erhielt die Citibank etwa für ihr Festgeld und die verbraucherfreundliche Flat Fee von 9,99 Euro pro Wertpapier-Order.

Filialservice der Top-Banken

Essen	Sparkasse Essen	Sparda-Bank West	Citibank
Konditionen (Platzierung)¹⁾			
Tagesgeld	1	4	5
Festgeld	6	3	1
Zahlungsverkehr	6	3	2
Baufinanzierung	5	1	3
Brokerage	3	4	1
Ratenkredit	3	1	2
Filialnetz (tatsächliche Werte)			
Filialen	56	4	6
Öffnungszeiten	40	40	36
Terminvereinbarung	ja	ja	ja
Kontoauszugsdrucker	142	20	14
Kundenschließfächer	24 764	2763	0
Kundenparkplätze	> 500	20	0
Geldautomaten (Verbund)	25 000	2500	2500

¹⁾Rang unter den sechs bestplatzierten Banken in der Region

Bewertungskriterien:

Tagesgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge, Zinsrhythmus, Mindestanlage; Festgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge; Zahlungsverkehr = Überweisungskosten, Dispozinsen, Habenzinsen, kostenloses Jugendkonto; Baufinanzierung = Zinshöhe, Bereitstellungszinsen; Brokerage = Kosten div. Orders, Sparpläne, Optionsscheinhandel; Ratenkredit = Zinshöhe, Bonitätsabhängiger Zinssatz; Filialen = Anzahl im Stadtgebiet; Öffnungszeiten = durchschnittliche Öffnungszeit der Filialen in Stunden pro Woche; Terminvereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außerhalb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = Anzahl von Geräten im Stadtgebiet; Kundenschließfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

Schwedischer Chic

Nicht allein mit geschmackvoller Innenarchitektur konnte der Sieger die Tester bezirzen. Auch die tolle Serviceorientierung der Banker blieb den Prüfern des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Gedächtnis haften. Kein Wunder also, dass die SEB in der Mainmetropole den Titel „Beste Bank“ nach Hause trug. Erlebniswelten ziehen Kunden an. Dieses Phänomen nutzt das schwedische Geldhaus, das sich als Avantgardist innovativer Zweigstellen einen Namen gemacht hat. Das attestiert auch das DISQ. Kein Institut im Banken-Vergleich zeigte sich so stylish und einfallreich in der Bewirtung wie die SEB. Bestwerte erzielten die Finanzspezialisten bei der Analyse der Lebenssituation des Testkunden. Für das Thema Geldanlage etwa verwendeten sie im Schnitt eine dreiviertel Stunde. Zwischenfragen wurden geduldig und profund beantwortet, die Diskretion blieb stets gewahrt.

Einen guten Eindruck hinterließen auch die Berater der HypoVereinsbank (HVB). In der Region belegte das Münchner Institut im Gesamtergebnis damit Platz zwei. Auf und davon zog die Tochter der UniCredito der Konkurrenz bei den Konditionen ihrer Produkte. Absolut top sind die Bayern beim Thema Zahlungsverkehr, was wohl am „Willkommenskonto“ liegt: Das kostenlose Gehaltskonto verzinst Guthaben bis zu einem Höchstbetrag von 1500 Euro mit drei Prozent per annum. EC- und Kreditkarte sind zudem gratis. Und an 17 000 Geldautomaten in Deutschland, Italien und Österreich können Kunden zudem gebührenfrei Bares ziehen.

Als Mitglied der Cash-Group ist auch für Postbank-Fans die gebührenfreie Versorgung mit Geldscheinen an rund 7000 Automaten im Bundesgebiet garantiert. Auch legt das Dax-Unternehmen die Latte bei den Geschäftszeiten hoch auf. Das Finanzcenter am Frankfurter Hauptbahnhof etwa hat werktags von 7 bis 19.30 Uhr geöffnet. Selbst Samstags stehen dort von 8 bis 16 Uhr die Pforten offen. An diese Zeiten reicht keiner heran. Zusammen mit guten Werten beim Service und den Konditionen landete das Ex-Staatsunternehmen in Manhattan unterm Strich auf Platz drei.

Filialservice der Top-Banken

Frankfurt	SEB	Hypo Vereinsbank	Postbank
Konditionen (Platzierung)¹⁾			
Tagesgeld	3	k.A.	2
Festgeld	2	3	4
Zahlungsverkehr	5	1	4
Baufinanzierung	6	4	5
Brokerage	3	4	2
Ratenkredit	2	3	6
Filialnetz (tatsächliche Werte)			
Filialen	6	5	11
Öffnungszeiten	46	33	56,3
Terminvereinbarung	ja	ja	ja
Kontoauszugsdrucker	16	9	19
Kundenschließfächer	200	1944	0
Kundenparkplätze	0	0	k.A.
Geldautomaten (Verbund)	2500	7000	7000

¹⁾Rang unter den sechs bestplatzierten Banken in der Region

Bewertungskriterien:

Tagesgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge, Zinsrhythmus, Mindestanlage; Festgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge; Zahlungsverkehr = Überweisungskosten, Dispozinsen, Habenzinsen, kostenloses Jugendkonto; Baufinanzierung = Zinshöhe, Bereitstellungszinsen; Brokerage = Kosten div. Orders, Sparpläne, Optionsscheinhandel; Ratenkredit = Zinshöhe, Bonitätsabhängiger Zinssatz; Filialen = Anzahl im Stadtgebiet; Öffnungszeiten = durchschnittliche Öffnungszeit der Filialen in Stunden pro Woche; Terminvereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außerhalb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = Anzahl von Geräten im Stadtgebiet; Kundenschließfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

HAMBURG



Speicherstadt: In der Hansestadt kommt kein Konkurrent an der Hamburger Sparkasse vorbei

Testteilnehmer Hamburg:

- Citibank
- Deutsche Bank
- Dresdner Bank
- GE Money Bank
- Hamburger Sparkasse
- Hamburger Volksbank
- HypoVereinsbank
- Norisbank
- Postbank
- PSD Bank Nord
- Santander Consumer Bank
- SEB

Weitere Infos unter www.focus-money.de/banken

KÖLN



Karneval: Beste Beratungsqualität und Top-Konditionen hob die Citibank aufs

Testteilnehmer Köln:

- Citibank
- Deutsche Bank
- Dresdner Bank
- GE Money Bank
- HypoVereinsbank
- Kreissparkasse Köln
- Norisbank
- Postbank
- PSD Bank Köln
- Santander Consumer Bank
- SEB
- Sparda Bank West
- Sparkasse Köln-Bonn

Weitere Infos unter www.focus-money.de/banken

Kompetenter Kreditgeber

In bester Kaufmannstradition präsentierte sich die Hamburger Sparkasse (Haspa) in der Hafencity. Egal ob es sich um attraktive Konditionen für Finanzdienstleistungen oder um exzellente Beratung drehte: Die Haspa toppte die Konkurrenz und wurde vom Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ) zur regional „Besten Bank“ gekürt. Spitzennoten erzielten die Hanseaten bei telefonischen Anfragen und dem Feedback auf Kunden-E-Mails. Kompetent und strukturiert gestaltete sich auch der Dialog in den Geschäftsstellen. Besonders hoben die Tester dabei die Diskretion in den Zweigstellen hervor. Um ungestört zu sein, lagen in einem Fall sogar die Beratungsräume auf einer separaten Etage. Auffällig viel Zeit widmeten die Banker der Baufinanzierung. Im Schnitt eineinhalb Stunden brauchten sie, um Ratsuchende mit der Materie vertraut zu machen. Damit profiliert sich die größte Sparkasse Deutschlands als kompetenter Kreditgeber. Vor allem im Hinblick auf Vertragsabschlüsse im Kontext mit dem Projekt Hafencity: Dort entstehen 5500 neue Wohnungen für bis zu 12000 Menschen. Um auch an dem 105. Stadtteil Hamburgs präsent zu sein, hat die Haspa im April 2008 eine 300 Quadratmeter große Filiale eröffnet, was die Zahl der Niederlassungen auf insgesamt 250 erhöht.

Auch wenn die kleine PSD Bank Nord in Hamburg nur mit einer einzigen Geschäftsstelle vertreten ist, konnte deren Beratungskompetenz doch die Tester beeindrucken. Egal ob Baufinanzierung oder Geldanlage: Um auch Stressgeplagte mit begrenztem Zeitbudget für sich zu gewinnen, setzt die einst als Post-Spar- und Darlehensverein gegründete PSD Nord auf mobile Berater, die außerhalb der Geschäftszeiten zum Kunden kommen. Gute Noten erzielte das Institut auch für seine Konditionen beim Brokerage.

Diese reichen allerdings nicht an die supergünstige 9,99 Euro Flat Fee zusammen mit einem attraktiven Gratis-Depot einer Citibank heran. Top-Konditionen in Verbindung mit befriedigenden Leistungen beim Beratungsservice beschertem dem Filialinstitut im hanseatischen Gesamtanking immerhin Platz drei.

Filialservice der Top 3 je Region

Hamburg	Hamburger Sparkasse	PSD Bank Nord	Citibank
Konditionen (Platzierung)¹⁾			
Tagesgeld	1	4	5
Festgeld	3	4	1
Zahlungsverkehr	6	2	3
Baufinanzierung	2	5	3
Brokerage	5	3	1
Ratenkredit	1	3	2
Filialnetz (tatsächliche Werte)			
Filialen	250	1	11
Öffnungszeiten	37	37	36
Terminvereinbarung	ja	ja	ja
Kontoauszugsdrucker	580	1	26
Kundenschließfächer	220 000	0	0
Kundenparkplätze	700	15	0
Geldautomaten (Verbund)	25 000	17 000	2500

¹⁾Rang unter den sechs bestplatzierten Banken in der Region

Bewertungskriterien:

Tagesgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge, Zinsrhythmus, Mindestanlage; Festgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge; Zahlungsverkehr = Überweisungskosten, Dispozinsen, Habenzinsen, kostenloses Jugendkonto; Baufinanzierung = Zinshöhe, Bereitstellungs-zinsen; Brokerage = Kosten div. Orders, Sparpläne, Optionsscheinhandel; Ratenkredit = Zinshöhe, Bonitätsabhängiger Zinssatz; Filialen = Anzahl im Stadtgebiet; Öffnungszeiten = durchschnittliche Öffnungszeit der Filialen in Stunden pro Woche; Terminvereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außerhalb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = Anzahl von Geräten im Stadtgebiet; Kundenschließfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Kundenparkplätze = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

Zeit ist Geld

Unangefochtener Gesamtsieger im Regionalbankentest in der Domstadt war die Citibank. Im Schnitt weniger als eine Minute mussten die Tester auf ihre Gesprächspartner in den Filialen warten. Für die Bedarfsanalyse nahmen sich die Citi-Banker in allen Fällen reichlich Zeit. Ausführlich informierten sie über das Für und Wider möglicher Investments und Baufinanzierungs-Varianten. Das zeigt: Die Citibank hat verstanden, dass man unterm Strich viel mehr Verträge an Land zieht, wenn sich die Angestellten intensiv um Kunden kümmern können. Das unterstreicht auch eine Studie des Marktforschers Ibi Research. Danach tätigen Berater österreichischer Institute mehr Abschlüsse als das Gros der Kollegen deutscher Banken. Grund: Sie müssen sich pro Jahr im Durchschnitt nur um 450 Privat- und etwa 130 Geschäftskunden kümmern. Zum Vergleich: Ein deutscher Bankberater hat jährlich etwa 561 Privat- und 130 Geschäftskunden zu versorgen.

Auch die Postbank als Nummer zwei im Köln-Ranking hat längst erkannt: Nur im persönlichen, kompetenten Dialog lässt sich heutzutage die Kunde-Bank-Beziehung langfristig festigen und die Klientel dazu bewegen, mehr Produkte als gewünscht zu kaufen. Daher investiert das Dax-Unternehmen viel Geld in die Fortbildung der Mitarbeiter, was sich in Köln evident bezahlt gemacht hat. In Sachen persönlicher Beratung ist die Postbank nämlich in der Domstadt erst Wahl. Lob vergaben die Tester des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) für die Fähigkeit der Banker, auf die Bedürfnisse der Tester einzugehen. Zudem schreibt der Ex-Staatsbetrieb absolute Diskretion ganz groß. Gleiches gilt für die minutiöse Einhaltung von Kunden-Terminen.

Diese preußische Tugend hat auch die Sparda-Bank West ihren Mitarbeitern eingetrichtert. Warten mussten die Testkunden nie. Besonders akribisch widmeten sich die Banker im persönlichen Gespräch dem Thema Baufinanzierung. Hier bietet die Sparda-Bank Top-Konditionen, was dem Institut zusammen mit der guten Filialausstattung Platz zwei in der Disziplin „Service“ sicherte.

Filialservice der Top 3 je Region

Köln	Citibank	Postbank	Sparda-Bank West
Konditionen (Platzierung)¹⁾			
Tagesgeld	5	1	4
Festgeld	1	4	5
Zahlungsverkehr	3	5	4
Baufinanzierung	2	5	1
Brokerage	1	2	3
Ratenkredit	2	6	1
Filialnetz (tatsächliche Werte)			
Filialen	9	16	4
Öffnungszeiten	36	49,2	40
Terminvereinbarung	ja	ja	ja
Kontoauszugsdrucker	21	28	14
Kundenschließfächer	0	0	1344
Kundenparkplätze	0	k.A.	4
Geldautomaten (Verbund)	2500	7000	2500

¹⁾Rang unter den sechs bestplatzierten Banken in der Region

Bewertungskriterien:

Tagesgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge, Zinsrhythmus, Mindestanlage; Festgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge; Zahlungsverkehr = Überweisungskosten, Dispozinsen, Habenzinsen, kostenloses Jugendkonto; Baufinanzierung = Zinshöhe, Bereitstellungs-zinsen; Brokerage = Kosten div. Orders, Sparpläne, Optionsscheinhandel; Ratenkredit = Zinshöhe, Bonitätsabhängiger Zinssatz; Filialen = Anzahl im Stadtgebiet; Öffnungszeiten = durchschnittliche Öffnungszeit der Filialen in Stunden pro Woche; Terminvereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außerhalb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = Anzahl von Geräten im Stadtgebiet; Kundenschließfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Kundenparkplätze = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

LEIPZIG



Rathaus: In Leipzig kürte das DISQ die Sparda-Bank Berlin zur „Besten Bank“

Testteilnehmer Leipzig:

- Citibank
- Deutsche Bank
- Dresdner Bank
- GE Money Bank
- HypoVereinsbank
- Norisbank
- Postbank
- Santander Consumer Bank
- SEB
- Sparda Bank Berlin
- Sparkasse Leipzig

Weitere Infos unter www.focus-money.de/banken

MÜNCHEN



Bavaria: Als absoluter Platzhirsch gibt die HypoVereinsbank in München den Ton an

Testteilnehmer München:

- Citibank
- Deutsche Bank
- Dresdner Bank
- GE Money Bank
- Genossenschaftsbank München
- HypoVereinsbank
- Norisbank
- Postbank
- PSD Bank München
- Santander Consumer Bank
- SEB
- Sparda Bank München
- Stadtparkasse München

Weitere Infos unter www.focus-money.de/banken

Erneut ausgezeichnet

Schon die Top-Universität St. Gallen kürte die Sparda Bank Berlin Ende Mai beim Wettbewerb „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister 2008“ zur „besten Filialbank“. Dass die Genossenschaftsbank diesen Titel wohl zu Recht trägt, unterstreichen auch die Ergebnisse des aktuellen Regionalbanken-Wettbewerbs. Nach Auswertung aller Unterlagen des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) ist die Sparda Bank Berlin die „Beste Bank“ in der mit gut 510000 Einwohnern bevölkerungsreichsten Metropole Sachsens. Was die Servicequalität der Mitarbeiter in den Filialen anbelangt, schlägt das vor 18 Jahren gegründete Geldhaus mit insgesamt 84 Dependancen in Ostdeutschland die Mitbewerber in der kreisfreien Stadt klar. Besonders hob das DISQ die Kommunikationsfähigkeit der Berater hervor. Positiv vermerkt wurden zudem die überaus große Hilfsbereitschaft der Bankspezialisten und die sehr angenehme Beratungsatmosphäre in den Zweigstellen sowie die gute Stimmung während der Gespräche. Zudem machten die Finanzprofis vor Ort auf die Tester durch die Bank weg einen sympatischen Eindruck. Auch brannten sich die Zuverlässigkeit der Banker, die Sauberkeit und die ansprechende Innenarchitektur der Filialen ins Gedächtnis.

In dieser Hinsicht gab es auch bei den Geschäftstellen der schwedischen SEB-Bank seitens des DISQ keinerlei Grund zu Beanstandungen. Neben dem überaus kontaktfreudigen, kommunikativen und kompetenten Team schätzten die Tester zudem die sehr gute persönliche Beratung in der einzigen SEB-Geschäftsstelle Leipzig, was der Bank unterm Strich in der Kategorie „Service“ Platz zwei im Regional-Ranking bescherte.

Die absolute Benchmark bei den Konditionen für ausgewählte Finanzprodukte allerdings setzte erneut – wie schon in Berlin, Dortmund, Frankfurt am Main, Köln, München und Stuttgart – die international aufgestellte Citibank. Auf Distanz rückte das Institut die Konkurrenten besonders beim Festgeld und den niedrigen Gebühren für Wertpapiertransaktionen.

Filialservice der Top-Banken			
Leipzig	Sparda-Bank Berlin	Citibank	SEB
Konditionen (Platzierung)¹⁾			
Tagesgeld	4	5	3
Festgeld	6	1	2
Zahlungsverkehr	3	2	6
Baufinanzierung	4	2	6
Brokerage	4	1	3
Ratenkredit	3	1	2
Filialnetz (tatsächliche Werte)			
Filialen	3	2	1
Öffnungszeiten	33	36	37,5
Terminvereinbarung	ja	ja	ja
Kontoauszugsdrucker	k.A.	4	2
Kundenschließfächer	0	0	50
Kundenparkplätze	k.A.	0	0
Geldautomaten (Verbund)	2500	2500	2500

¹⁾Rang unter den sechs bestplatzierten Banken in der Region

Bewertungskriterien:

Tagesgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge, Zinsrhythmus, Mindestanlage; Festgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge; Zahlungsverkehr = Überweisungskosten, Dispozinsen, Habenzinsen, kostenloses Jugendkonto; Baufinanzierung = Zinshöhe, Bereitstellungszinsen; Brokerage = Kosten div. Orders, Sparpläne, Optionsscheinhandel; Ratenkredit = Zinshöhe, Bonitätsabhängiger Zinssatz; Filialen = Anzahl im Stadtgebiet; Öffnungszeiten = durchschnittliche Öffnungszeit der Filialen in Stunden pro Woche; Terminvereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außerhalb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = Anzahl von Geräten im Stadtgebiet; Kundenschließfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Kundenparkplätze = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

Platzhirsch setzt sich durch

In der Bayern-Metropole ließ der Platzhirsch der Konkurrenz keine Chance. Dank hervorragender Ergebnisse bei der Beraterqualität, dem Filialnetz und den Konditionen für Finanzprodukte krönte das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) die HypoVereinsbank (HVB) in München mit der Auszeichnung „Beste Bank“. Mit der Durchschnittsnote „gut“ beurteilte das DISQ das Fachwissen und Auftreten der Spezialisten. In einem Fall war ein Testkunde vom Know-how und der Verkaufspsychologie des Beraters dermaßen überzeugt, dass er ihm das Prädikat „erstklassig“ verlieh. Reichlich Zeit widmeten die Finanzprofis im Kundendialog der Altersvorsorge. Im Schnitt nahezu eine Dreiviertelstunde verwendeten die Experten der bayerischen Großbank dem – vor dem Hintergrund leerer Rentenkassen – für Bürger immer wichtigeren Thema. Was durchaus zur Strategie der Branche passt. Denn immer mehr Geldhäuser betrachten nach einer Studie des auf Banken fokussierten Marktforschers Ibi Research die Vorsorge neben der Vermögensverwaltung und dem Wertpapiergeschäft als künftig wichtigsten Produktbereich im Privatkundengeschäft. Neben dem Top-Service nicht zu verachten ist zudem das Zweigstellennetz der Hypo. Mit 72 Filialen, die über ganz München verteilt sind, ist die Unicredito-Tochter sowohl in der City als auch den Stadtteilen hervorragend aufgestellt. Auch bei den Parkmöglichkeiten in der verkehrsreichsten Metropole Oberbayerns konnte die Bank überzeugen: Auf jede Filiale kommen im Schnitt zwei Stellplätze.

Mit nur 18 auf insgesamt 16 Geschäftsstellen verteilten Parkplätzen kann die Sparda-Bank München zwar mit der HVB bei weitem nicht Schritt halten. Dafür waren deren Kundenberater noch einen Tick motivierter und individueller im Gespräch als die des Primus der Landeshauptstadt, was der Sparda in der Kategorie „Service“ sogar den Sieg und im Gesamtergebnis Platz zwei bescherte.

Mit guten Ergebnissen bei der Beratung von Kunden gepaart mit durchschnittlichen Noten für Filialstruktur und Konditionen landete die SEB im Gesamtergebnis auf Rang drei.

Filialservice der Top-Banken			
München	HypoVereinsbank	Sparda-Bank München	SEB
Konditionen (Platzierung)¹⁾			
Tagesgeld	k.A.	1	4
Festgeld	3	5	2
Zahlungsverkehr	1	6	5
Baufinanzierung	3	4	6
Brokerage	5	3	4
Ratenkredit	4	1	3
Filialnetz (tatsächliche Werte)			
Filialen	72	16	3
Öffnungszeiten	31,75	35,08	34
Terminvereinbarung	ja	ja	ja
Kontoauszugsdrucker	188	41	7
Kundenschließfächer	45000	1409	567
Kundenparkplätze	130	18	0
Geldautomaten (Verbund)	7000	4200	2500

¹⁾Rang unter den sechs bestplatzierten Banken in der Region

Bewertungskriterien:

Tagesgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge, Zinsrhythmus, Mindestanlage; Festgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge; Zahlungsverkehr = Überweisungskosten, Dispozinsen, Habenzinsen, kostenloses Jugendkonto; Baufinanzierung = Zinshöhe, Bereitstellungszinsen; Brokerage = Kosten div. Orders, Sparpläne, Optionsscheinhandel; Ratenkredit = Zinshöhe, Bonitätsabhängiger Zinssatz; Filialen = Anzahl im Stadtgebiet; Öffnungszeiten = durchschnittliche Öffnungszeit der Filialen in Stunden pro Woche; Terminvereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außerhalb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = Anzahl von Geräten im Stadtgebiet; Kundenschließfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Kundenparkplätze = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

STUTT GART



Stuttgarter Schloß:
Neben Köln war die Citibank auch in der Schwaben-Metropole

Testteilnehmer Stuttgart:

- Citibank
- Deutsche Bank
- Dresdner Bank
- GE Money Bank
- HypoVereinsbank
- Norisbank
- Postbank
- PSD Bank RheinNeckarSaar
- Santander Consumer Bank
- SEB
- Sparda Bank Baden-Württemberg
- Stuttgarter Volksbank
- Südwest Bank

Weitere Infos unter www.focus-money.de/banken

Bauen auf die Citibank

Souveräne Leistungen attestierte das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) in der Schwaben-Metropole der Citibank. Egal ob Beraterqualität oder Konditionen: Das in mehr als 200 Städten Deutschlands vertretene Geldhaus glänzte in allen Disziplinen, was ihm in der Region den Titel „Beste Bank“ einbrachte. Vor allem beim komplexen Thema Baufinanzierung punktet die Citi-Banker. Das zeigt: Im Häuslebauer-Mekka Baden-Württemberg mit einer hohen Wohneigentumsquote von stolzen 60 Prozent genießt die „Baufi“ bei der Citi höchste Priorität. Dementsprechend intensiv schult sie die Mitarbeiter in diesem Geschäftszweig. Generell machten die Berater der Citibank einen überaus kompetenten Eindruck. Sie kassierten beste Bewertungen für die meist sehr zeitintensive Bedarfsanalyse der Testkunden. Auch hielten die Finanzprofis in den Filialen stets ihre Termine ein. Die meist kurzen Wartezeiten im Schalterraum auf den Berater wurden den Kunden mit aktuellen TV-Börsennachrichten verkürzt. Zudem gefiel dem DISQ-Team die moderne Ausstattung der Zweigstellen.

Was das Filial-Design anging gab es auch bei der SEB nichts zu meckern. Durch die Bank weg positiv wurde von den Testern das Erscheinungsbild der Niederlassung in Stuttgart bewertet. Gar nichts zu deuteln gab es auch am Auftreten und der Kompetenz der Filial-Angestellten. Auffällig war vor allem das Einfühlungsvermögen der Berater, die stets für eine sehr angenehme und entspannte Gesprächsatmosphäre sorgten. Auch die kommunikativen Fähigkeiten der Banker konnten überzeugen. Nicht umsonst hob das DISQ in der Folge die schwedische Firma in der Teildisziplin „Service“ auf Platz eins im Regional-Ranking.

Mit nur einer Zweigstelle aber ist die SEB in Stuttgart nur schwach repräsentiert. Was die Nummer drei in der Gesamtwertung, die Stuttgarter Volksbank, nicht von sich behaupten kann. 33 über das gesamte Stadtgebiet verteilte Geschäftsstellen mit insgesamt 120 Parkmöglichkeiten stehen der Kundschaft zur Verfügung. So breit aufgestellt ist keiner der lokalen Konkurrenten.

Filialservice der Top-Banken

Stuttgart	Citibank	SEB	Stuttgarter Volksbank
Konditionen (Platzierung)¹⁾			
Tagesgeld	5	3	1
Festgeld	1	2	3
Zahlungsverkehr	2	5	3
Baufinanzierung	2	6	4
Brokerage	1	3	6
Ratenkredit	1	2	5
Filialnetz (tatsächliche Werte)			
Filialen	4	1	33
Öffnungszeiten	36	36	32,5
Terminvereinbarung	ja	ja	ja
Kontoauszugsdrucker	8	2	56
Kundenschließfächer	0	0	11 303
Kundenparkplätze	0	0	120
Geldautomaten (Verbund)	2500	2500	18 000

¹⁾Rang unter den sechs bestplatzierten Banken in der Region

Bewertungskriterien:

Tagesgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge, Zinsrhythmus, Mindestanlage;
 Festgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge; Zahlungsverkehr = Überweisungskosten, Dispozinsen, Habenzinsen, kostenloses Jugendkonto; Baufinanzierung = Zinshöhe, Bereitstellungszinsen; Brokerage = Kosten div. Orders, Sparpläne, Optionsscheinhandel;
 Ratenkredit = Zinshöhe, Bonitätsabhängiger Zinssatz; Filialen = Anzahl im Stadtgebiet; Öffnungszeiten = durchschnittliche Öffnungszeit der Filialen in Stunden pro Woche; Terminvereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außerhalb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = Anzahl von Geräten im Stadtgebiet; Kundenschließfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Kundenparkplätze = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität