



Banken unter der Lupe: 33 Institute in sieben Großstädten wurden geprüft

Test

IDEALE INSTITUTE

Welche Banken überzeugen bei Service und Konditionen? Der große Regionaltest

Den Weg zur nächsten Bank zu finden dürfte Mitte der 90er-Jahre in Deutschland nicht allzu schwer gefallen sein. Aus Kundensicht herrschten seinerzeit geradezu paradiesische Zustände, was die Ausstattung der Republik mit Filialen angeht. Exakt 71716 Bankstellen von nicht weniger als 3786 Instituten zählten die Statistiker der

Deutschen Bundesbank 1995. Von einer solch üppigen Anzahl von Anlaufstellen können Kunden heutzutage nur träumen. Wettbewerb und Kostendruck haben eine Dekade später die Zahl der Bankstellen um rund 25 000 schrumpfen lassen. Damit ist Deutschland im internationalen Bereich aber immer noch Spitze.

Die Bürger haben die Wahl zwischen nicht weniger als 2300 Banken. Da stellt sich die Frage: Wie die passenden Anbieter für die eigenen Bedürfnisse finden?

Gut zu erreichen soll die Bank sein, wenig Gebühren verlangen, aber auch kompetente Beratung bieten, fordern die Konsumenten (siehe Grafik S. 58). Erfüllen können die Institute die Wünsche jedoch nicht immer. So attestieren die Bürger den Mitarbeitern der Banken zwar ein hohes Maß an Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft. Für Kundenorientierung, Produktqualität und Gebühren bekommen jedoch nur wenige Bestnoten (siehe Grafik rechts).

Intensive Prüfung. Wo werden die Forderungen der Kunden nach attraktiven Konditionen und hochwertiger Beratung am besten erfüllt? Der Bankentest von FOCUS-MONEY in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ) in Hamburg (siehe Porträt S. 58) schafft Transparenz im von vollmundigen Serviceversprechen und verlockend klingenden Produkten regierten Finanzdienstleistungsmarkt.

In einem aufwändigen Verfahren haben die Hansestädter erstmals in

Deutschland die Leistungen von Filialbanken regionalspezifisch untersucht. Mit mehr als 200 Testberatungen, 500 Telefonkontakten und E-Mails wurde 33 Anbietern in sieben Großstädten auf den Zahn gefühlt.

Die Sieger heißen Citibank, Hamburger Sparkasse, Postbank, PSD Bank Rhein-Neckar-Saar und Sparda-Bank West. Die fünf Anbieter überzeugten mit der attraktivsten Kombination aus Service und Konditionen. Im Bereich der regionalen Institute punkteten auch die Berliner Sparkasse, die Frankfurter Sparkasse, die Stuttgarter Volksbank, die PSD Bank Nord und die PSD Bank München.

Bemerkenswert: Mit Deutscher Bank, Commerzbank und Dresdner Bank schaffen es drei der vier größten Mitspieler im Markt (gemessen an der Bilanzsumme) nicht unter die besten sechs jeder Region (siehe Tabelle Seite 60). Sie scheiterten bei den Konditionen, die als Vorfilter für die Auswahl der intensiver geprüften Banken dienten (siehe Kasten „Methode“ auf Seite 59). Allein die HypoVereinsbank bot unter den Top-Vier-Anbietern ihren Privatkunden ▶

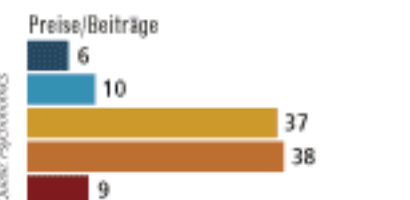
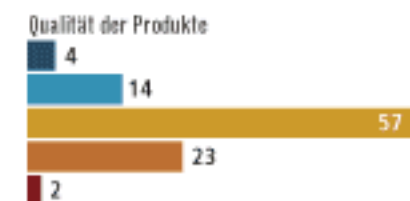
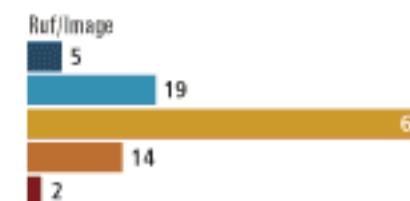
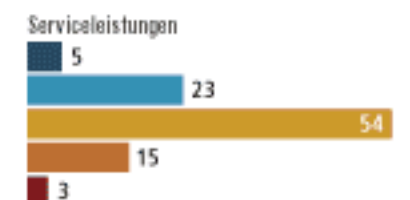
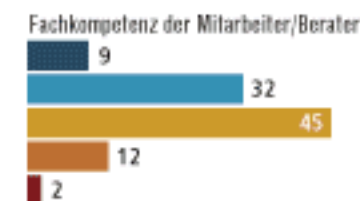
Die Sieger des FOCUS-MONEY-Bankentests

Stadt	Rang	beste Bank	beste Konditionen	bester Service
Berlin	1	Postbank	Postbank	Citibank
	2	Citibank	Citibank	Berliner Spark.,/LB Berlin
	3	Berliner Sparkasse/LB Berlin	Berliner Sparkasse/LB Berlin	Berliner Volksbank
Düsseldorf	1	Sparda-Bank West	Postbank	Sparda-Bank West
	2	Postbank	Citibank	SEB
	3	Citibank	SEB	Postbank
Frankfurt	1	Citibank	Postbank	Frankfurter Sparkasse
	2	Frankfurter Sparkasse	Citibank	HypoVereinsbank
	3	HypoVereinsbank	SEB	Citibank
Hamburg	1	Hamburger Sparkasse	PSD Bank Nord	Hamburger Sparkasse
	2	PSD Bank Nord	Hamburger Sparkasse	PSD Bank Nord
	3	Postbank	Postbank	HypoVereinsbank
Köln	1	Sparda-Bank West	Postbank	Sparda-Bank West
	2	SEB	PSD Bank Köln	SEB
	3	Citibank	Citibank	GE Money Bank
München	1	Citibank	Postbank	PSD Bank München
	2	PSD Bank München	Citibank	Citibank
	3	Postbank	HypoVereinsbank	SEB
Stuttgart	1	PSD Bank Rhein-Neckar-Saar	Stuttgarter Volksbank	PSD Bank Rhein-Neckar-Saar
	2	Citibank	Postbank	Citibank
	3	Stuttgarter Volksbank	PSD Bank Rhein-Neckar-Saar	Sparda-Bank Baden-Württ.

Selten Bestnoten

Deutschlands Verbraucher sind mit ihrer Hausbank nur bedingt zufrieden. Am besten schneiden die Kreditinstitute noch im Bereich der Freundlichkeit der Berater und Mitarbeiter ab. Hier gibt über die Hälfte der Bürger die Wertung „sehr gut“ oder „ausgezeichnet“ ab. So hilfsbereit sich die Belegschaften auch präsentieren, überzeugen können sie beim Service dennoch nicht. Nur von rund einem Viertel der Konsumenten gibt es dafür Bestnoten. Bitter sieht es bei den Preisen aus. Knapp die Hälfte der Bürger beurteilt diese als mittelmäßig oder schlecht.

Zufriedenheit mit der Hausbank in Prozent der Befragten





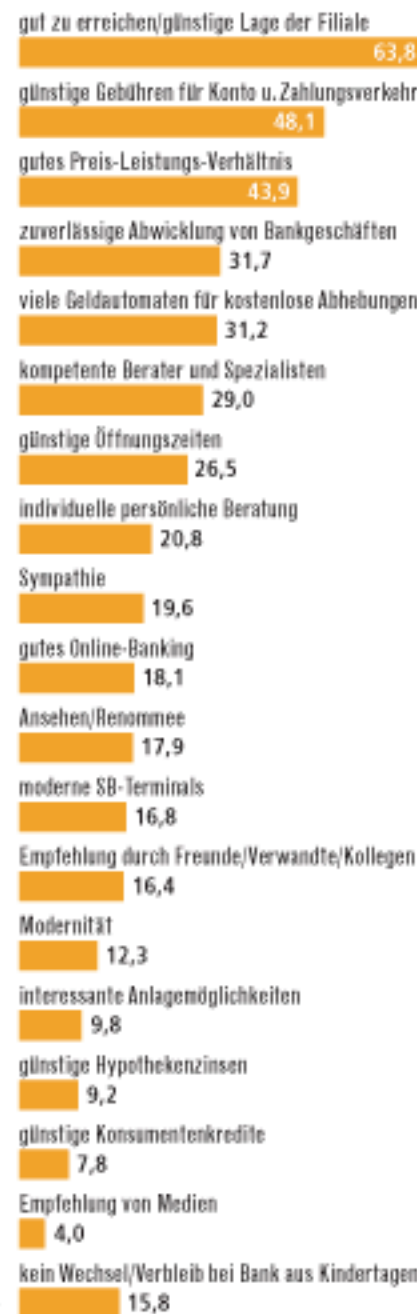
„Kunden erwarten von modernen Banken funktionierende Angebote auf allen Kanälen“

Markus Hamer, Geschäftsführer
Deutsches Institut für Service-Qualität

Was Kunden wollen

Gute Erreichbarkeit und günstige Gebühren sind die zentralen Anforderungen von Konsumenten bei der Wahl einer Bank. Auf kompetente Spezialisten und individuelle Beratung legt dagegen noch nicht mal ein Drittel Wert. Erstaunlich: Gut jeder Sechste lässt sich von Service- und Produktersprechen nicht locken und lehnt einen Bankwechsel gänzlich ab. Lieber wird der alten Bank aus Kindertagen die Treue gehalten.

Kriterien für die Wahl einer neuen Bank in Prozent



hinreichend attraktive Gebühren, Zinsen und Filialservices, um in die Wertung zu rücken.

Auffällig im FOCUS-MONEY-Bankentest sind die Unterschiede im Abschneiden bei den Konditionen und im Bereich Service. „Bei beidem zusammen Spitzenwerte zu erreichen funktioniert offenbar nur schwer“, konstatiert DISQ-Geschäftsführer Markus Hamer. Stellenweise klappt die Schere sogar eklatant auseinander. „Das muss jedoch nicht unbedingt heißen, dass man dort extrem schlecht bedient wird. Das Ranking misst die Leistung der Banken ja relativ zueinander“, erklärt DISQ-Mann Hamer.

Unerwartete Differenz. Für Überraschung bei den Testern sorgte auch das uneinheitliche Service-Bild bei den überregional agierenden Banken. „Trotz zentraler Steuerung und Mitarbeiterschulung weichen die Ergebnisse in den einzel-

nen Städten recht deutlich voneinander ab. Das sollte man so nicht vermuten“, sagt Hamer.

Kritisch angemerkt von den Experten des DISQ wird zudem die zum Teil stark differierende Leistung über die verschiedenen Kommunikationskanäle Filiale, Telefon und E-Mail hinweg. „Eine solide Multikanal-Strategie ist nicht immer zu sehen“, so DISQ-Chef Hamer. Sie entspricht aber durchaus den Kundenbedürfnissen. „Ein Kunde erwartet von einer modernen Bank ein funktionierendes Angebot auf allen Kanälen.“

Die Sieger im FOCUS-MONEY-Regionalbankentest setzen sich also in ganz unterschiedlichen Kategorien von ihren Wettbewerbern ab. Und der Kunde kann wählen, ob er mehr auf Konditionen, Service oder eine Kombination aus beiden Wert legt. ■ ▶

A. HARTMANN/T. SCHICKLING

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 Kun-

de 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.

METHODE

Zahlreiche Prüfsteine

Erstmals hat das Deutsche Institut für Service-Qualität für FOCUS-MONEY die Leistung von Banken regionalspezifisch geprüft. Wie der Test funktioniert

Im Zeitraum vom 1. Oktober 2006 bis 30. April 2007 wurden insgesamt 33 Institute in den Städten Berlin, Düsseldorf, Frankfurt/Main, Hamburg, Köln, München und Stuttgart analysiert. Die Bewertung beruht auf 36 Teilkriterien in den Bereichen Konditionen und Filialservice. Den Schwerpunkt der Untersuchung bilden die umfangreichen Servicetests, die auf mehr als 210 Testbesuchen basieren. Darüber hinaus erfolgten über 500 Kontakte per Telefon und E-Mail.

Testverfahren

Der Bankentest erfolgte mehrstufig. Im vierten Quartal 2006 wurden zunächst die Konditionen der Institute in den Bereichen Tagesgeld, Festgeld, Zahlungsverkehr, Ratenkredit, Brokerage und Baufinanzierung per Internet- und Telefonrecherche erhoben. Auf Basis dieser Daten wurde die Servicequalität der jeweils besten sechs Institute pro Stadtregion untersucht. Im Anschluss an diese Analyse wurden zur Absicherung der Ergebnisse die Konditionen der Institute sowie Filialserviceaspekte direkt bei den jeweiligen Presseabteilungen im April 2007 erfragt. Die aktualisierten Konditionen flossen in die Bewertung ein. Gab es durch die Aktualisierung Veränderungen bei der Zusammensetzung der sechs besten Institute je Stadt, erfolgten Service-Nachtests.

Grundsätzlich konnten für alle Kriterien maximal 50 Punkte erreicht werden. In jeder Teilkategorie erhielt das beste Unternehmen den Indexwert 50, dem schlechtesten Unternehmen wurden null Punkte zugewiesen. Die einzelnen Aspekte flossen dabei mit unterschiedlichem Gewicht in die Gesamtwertung ein.

Konditionen-Kriterien

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 Kontoauszugsdrucker, der Kundenschießer und der Kundenparkplätze im Stadtgebiet sowie die Zahl der Geldautomaten



in Deutschland, 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 Zinsschritten 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 1000 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 zehn 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. Pluspunkte wurden dagegen für Sondertilgungsmöglichkeiten vergeben.

Service-Kriterien

Der Service-Test bestand aus den drei Bereichen Telefongespräch, E-Mail-Test und Filialtest (Gewichtung in Klammern). Jedes der pro Stadtregion ausgewählten sechs Institute wurde in zwölf Fällen per E-Mail und Telefon kontaktiert. Zudem erfolgten in jedem Institut fünf persönliche Beratungstests.

Telefongespräch (21 %): Die Anfragen bezogen sich auf die Produktbereiche Zahlungsverkehr, Tagesgeld, Festgeld/Sparbriefe, Brokerage, Ratenkredit und Baufinanzierung. Die Gespräche wurden nach folgenden Kriterien bewertet: Anteil der zu Stande gekommenen Gespräche; Anteil der Gespräche, die in einer Warteschleife begannen; durchschnittliche Verweildauer in der Warteschleife; Richtigkeit der Aussagen; strukturierte und vollständige Darstellung; Glaubwürdigkeit des Beraters, Individualität der Beratung, einheitliche Meldeformel, akustische Verständlichkeit der Meldeformel, inhaltliche Verständlichkeit, Freundlichkeit, Namensansprache, Dank für das Gespräch, aktive Gesprächsführung sowie die Gesprächsatmosphäre.

E-Mail-Test (29 %): Die Anfragen erstreckten sich auf die Bereiche Tagesgeld, Festgeld/Sparbriefe, Brokerage, Ratenkredit und Baufinanzierung. Die E-Mail-Kontaktqualität wurde unter folgenden Gesichtspunkten bewertet: Zusendung einer Empfangsbestätigung; Dauer bis zum Erhalt der Antwort; eingegangene Antwort; Vollständigkeit der Antwort; Zusendung einer vollständigen Antwort innerhalb von 24 Stunden; fehlerfreie Antwort; Betreffzeile identisch mit Ursprung-E-Mail; Anrede mit Namen; Anfragetext in Antwort-E-Mail enthalten; aktives Gesprächsangebot; Nennung eines Ansprechpartners; Dank für die Kontaktaufnahme.

Filialtest (50 %): Bei den Testbesuchen stellten die Prüfer Fragen zu den komplexen Baufinanzierung, Aufbau einer privaten Altersvorsorge, Neukontoeröffnung, Anlage einer Erbschaft sowie Finanzierung einer Einbauküche. Bewertet wurden die Beratungsatmosphäre, die Qualität des Beraterkontakts, die Bedarfsanalyse des Beraters, die Lösungskompetenz und die Gesamtzufriedenheit des Testkunden.

Die Banken im Detail

Eine durchgängige Sieger-Leistung über alle getesteten Kriterien hinweg vermochte im großen Bankentest von FOCUS-MONEY und dem Deutschen Institut für Service-Qualität kein Institut zu liefern. Die beste Platzierung in der Kombination aus Service und Konditionen erreichte die Hamburger Sparkasse. Die übrigen Top-Platzierten zeichneten sich entweder durch besonders guten Service oder sehr gute Konditionen aus. Markant im Ranking: Größe scheint keine Voraussetzung für gute Leistungen zu sein, wie das Abschneiden der vergleichsweise kleinen Anbieter Sparda-Bank und PSD Bank dokumentiert.

Bank	Platz gesamt	Konditionen (Gewichtung 30 %)	Service (Gewichtung 70 %)			
			Platz gesamt	Platz Filialtest (Gewichtung 35 %)	Platz Telefontest (Gewichtung 20 %)	Platz E-Mail-Test (Gewichtung 15 %)
Berlin						
Postbank	1	1	4	4	1	6
Citibank	2	2	1	1	5	2
Berliner Sparkasse/LB Berlin	3	3	2	2	3	3
Berliner Volksbank	4	5	3	5	2	1
PSD Bank Berlin-Brandenburg	5	4	5	3	6	4
SEB	6	6	6	6	4	5
Düsseldorf						
Sparda-Bank West	1	4	1	1	4	1
Postbank	2	1	3	3	2	6
Citibank	3	2	5	5	5	2
SEB	4	3	2	2	3	4
HypoVereinsbank	5	6	4	6	1	3
Stadtsparkasse Düsseldorf	6	5	6	4	6	5
Frankfurt						
Citibank	1	2	3	4	1	1
Frankfurter Sparkasse	2	4	1	3	4	2
HypoVereinsbank	3	5	2	1	5	3
SEB	4	3	4	2	6	4
Postbank	5	1	6	6	3	6
GE Money Bank	6	6	5	5	2	5
Hamburg						
HASPA Hamburger Sparkasse	1	2	1	1	4	3
PSD Bank Nord eG	2	1	2	2	2	1
Postbank	3	3	5	5	3	6
Citibank	4	4	4	6	5	2
HypoVereinsbank	5	6	3	4	1	4
SEB	6	5	6	3	6	5
Köln						
Sparda-Bank West	1	4	1	3	1	1
SEB	2	5	2	2	2	4
Citibank	3	3	4	4	5	2
Postbank	4	1	5	5	4	6
PSD Bank Köln	5	2	6	6	3	3
GE Money Bank	6	6	3	1	6	5
München						
Citibank	1	2	2	3	4	1
PSD Bank München	2	5	1	1	1	4
Postbank	3	1	5	6	2	5
SEB	4	4	3	5	3	3
HypoVereinsbank	5	3	4	4	5	2
Sparda-Bank München	6	6	6	2	6	6
Stuttgart						
PSD-Bank Rhein-Neckar-Saar	1	3	1	2	4	2
Citibank	2	4	2	1	6	1
Stuttgarter Volksbank	3	1	4	3	3	6
Sparda-Bank Baden-Württemberg	4	6	3	4	1	3
Postbank	5	2	6	6	2	5
SEB	6	5	5	5	5	4

Bewertungskriterien:
 Konditionen = Filialservice, Tagesgeld, Festgeld, Zahlungsverkehr, Baufinanzierung, Brokerage, Ratenkredit
 Filialtest = Beratungsumgebung, Qualität des Beraterkontakts, Gesamtzufriedenheit des Testkunden, Bedarfsanalyse des Beraters, Lösungskompetenz
 Telefon- und E-Mail-Test = Aktivitätsgrad, Zuverlässigkeit, Kompetenzgrad, Kommunikationsqualität

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität, Stand: 16.4.2007

BERLIN



Brandenburger Tor:
 Top-Leistungen in Berlin bieten Postbank, Citibank und Berliner Sparkasse

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

Beste Banken:

- Postbank
- Citibank
- Berliner Sparkasse/Landesbank Berlin

Beste Konditionen:

- Postbank

Bester Service:

- Citibank

Weitere Testteilnehmer:

- Berliner Bank, Berliner Volksbank, Commerzbank, Deutsche Bank, Dresdner Bank, GE Money Bank, HypoVereinsbank, PSD Bank Berlin-Brandenburg, Santander, SEB, Sparda-Bank Berlin

Top-Konditionen für Hauptstadt-Kunden

Mit einem Höchstmaß an Kundenorientierung glänzte in der Bundeshauptstadt die Citibank. Ausgesprochen viel Zeit räumten die Berater in den Filialen den Testern des Deutschen Instituts für Service-Qualität ein. Rund 70 Minuten im Schnitt brachten die Fachleute für das Thema Geldanlage auf. Zum Kunden passende Fonds etwa wurden eingehend vorgestellt, Risiken deutlich gemacht. Auch die für alle Bürger wichtige Altersvorsorge wurde von den Experten kompetent und ausführlich (im Schnitt 52 Minuten) erörtert. Lobenswert: Obwohl unter Zeitdruck (das entnahm der Tester einer Äußerung eines Citibank-Kollegen), ließ sich der Berater davon nicht negativ beeinflussen und ging umfassend auf alle Fragen ein. Positiv fiel auch die angenehme Atmosphäre in den Citibank-Filialen auf. In den meisten Zweigstellen war zudem die Ausstattung der Wartebereiche mit aktuellen Zeitungen und Zeitschriften hervorragend.

Beachtenswerten Service bietet am Regierungssitz auch die Berliner Sparkasse. Außergewöhnlich in der deutschen Bankenlandschaft sind die Öffnungszeiten des 1818 vom Magistrat der Stadt gegründeten Finanzinstituts. Nicht nur, dass dienstags und donnerstags einige Privatkunden-Center durchgehend von 9.30 Uhr bis 19 Uhr die Tür für die Rat suchende Klientel offen halten. An zwölf Standorten, etwa Charlottenburg-Wilmersdorf, Pankow und Spandau, sind die Filialen der modernen Universalbank werktags sogar bis 20 Uhr geöffnet. Erfreulich:

Wer dennoch unter der Woche keine freie Minute findet, dringende Bankgeschäfte zu erledigen, dem hilft die Berliner Sparkasse auch aus der Misere und heißt ihn samstags zumindest an ausgesuchten Standorten von zehn bis 16 Uhr willkommen. Flächendeckend und engmaschig über die deutsche Mega-Metropole im Osten verteilt ist das Fi-

lialnetz mit insgesamt 152 Vertriebsstellen. Ein durchaus beachtlicher Wert, unterhält doch die in Sachen Kundennähe schon immer starke Postbank in Berlin zwölf Filialen weniger, kommt aber ebenfalls auf einen Top-Wert. Dafür lässt die Postbank in puncto Konditionen die Konkurrenten hinter sich und wird zum Testsieger in Berlin.

Ergebnisse im Detail

Faktor	Platzierung / tatsächliche Werte			*Rang unter den sechs bestplatzierten Banken im Test
	Postbank	Citibank	Berliner Sparkasse/Landesbank Berlin	
Konditionen (Platzierung)¹⁾				
Tagesgeld	2	5	3	Tagesgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge, Zinsrythmus, Mindestanlage; Festgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge; Zahlungsverkehr = Überweisungskosten, Dispozinsen, Habenzinsen, kostenloses Jugendkonto; Baufinanzierung = Zinshöhe, Bereitstellungszinsen; Brokerage = Kosten div. Orders, Sparpläne, Options-scheinhandel, Ratenkredit = Zinshöhe, Sondertilgungen; Filialen = Anzahl im Stadtgebiet; Öffnungszeiten = durchschnittliche Öffnungszeit der Filialen pro Woche; Terminvereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außerhalb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = Anzahl von Geräten im Stadtgebiet; Kundenschießfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Kundenparkplätze = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit
Festgeld	2	1	k.A.	
Zahlungsverkehr	3	2	5	
Baufinanzierung	4	2	5	
Brokerage	2	1	5	
Ratenkredit	2	4	3	
Filialnetz (tatsächliche Werte)				
Filialen	140	23	152	
Öffnungszeiten	52,4	36,0	53,0	
Terminvereinbarung	ja	ja	ja	
Kontoauszugsdrucker	91	57	557	
Kundenschließfächer	0	0	51926	
Kundenparkplätze	0	0	0	
Geldautomaten	7000	2300	25000	

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität, Stand: 16.4.2007

DÜSSELDORF

Sonnige Zeiten: Wer Top-Konditionen will, kann sich bei der Postbank gelassen zurücklehnen



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

Beste Banken:

- Sparda-Bank West
- Postbank
- Citibank

Beste Konditionen:

- Postbank

Bester Service:

- Sparda-Bank West

Weitere Testteilnehmer:

Commerzbank, Deutsche Bank, Dresdner Bank, GE Money Bank, HypoVereinsbank, PSD Bank Rhein-Ruhr, Santander, SEB, Stadtsparkasse Düsseldorf, Volksbank Düsseldorf-Neuss

Starker Service bei Sparda-Bank West

Im deutschen Mode-Mekka liegen zwischen der Sparda-Bank West und den großen, lokal konkurrierenden Kreditinstituten zumindest beim Service Welten. Absolut top ist die 1905 gegründete Genossenschaftsbank bei inhaltlich fehlerfreien, umfassenden und schnellen Antworten auf E-Mail-Anfragen sowie bei der Kundenbetreuung vor Ort. Besonders lobten die Testkunden des Deutschen Instituts für Service-Qualität die ungezwungene Gesprächsatmosphäre in den Filialen: Ausgiebig, kompetent und korrekt informierten die Berater über Vor- und Nachteile von Finanzprodukten. Auf Nachfragen wurde stets geduldig und freundlich eingegangen. Am meisten punktet die Bankexperten bei den Testern rund ums Thema Geldanlage. Was die Produkte betrifft, ist die Sparda West neben dem kostenlosen Gehaltsgirokonto derzeit vor allem für Neukunden mit ihrer Festgeld-Offerte attraktiv: Wer jetzt ein kostenloses Gehaltsgirokonto eröffnet und zugleich mindestens 2500 Euro seines Ersparnis der Bank anvertraut, bekommt über einen derzeit in der Bankenlandschaft verhältnismäßig langen Anlagezeitraum von zwölf Monaten stattliche fünf Prozent Zinsen. So viel bietet zumindest derzeit kein anderes Geldhaus.

Beachtlich guten Service lässt auch die Skandinaviska Enskilda Banken, kurz SEB, ihrer Klientel angedeihen. Generell angeht man die Tester von der modernen Innenarchitektur der Zweigstellen, in denen „das Warten auf den Berater nicht nur er-

träglich ist, sondern auch Spaß macht“. Pluspunkte gab es zudem für die Bewirtung. Im Wettkampf um Konditionen allerdings fiel das skandinavische Bankhaus auf Platz drei hinter der amerikanischen Citibank zurück. Positiv beurteilen die Tester bei der SEB vor allem die Tagesgeldkonditionen für höhere Anlagebeträge.

Die Benchmark allerdings setzte in puncto Konditionen wie in Berlin, Frankfurt/Main, Köln und München die Postbank. Auch bei den Vertriebsstellen konnte dem Dax-Unternehmen mit insgesamt 29 Filialen in der Region Düsseldorf keiner das Wasser reichen, was der Postbank Platz zwei im lokalen Gesamtanking bescherte.

Ergebnisse im Detail

Faktor	Platzierung/tatsächliche Werte			*Rang unter den sechs bestplatzierten Banken im Test	
	Postbank	Citibank	Sparda-Bank West		
Konditionen (Platzierung)¹⁾					
Tagesgeld	3	5	4	Bewertungskriterien Tagesgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge; Zinsrhythmus; Mindestanlage; Festgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge; Zahlungsverkehr = Überweisungskosten, Dispozinsen, Habenzinsen, kostenloses Jugendkonto; Baufinanzierung = Zinshöhe, Bereitstellungszeit; Brokerage = Kosten div. Orders, Sparpläne, Options-scheinhandel; Ratenkredit = Zinshöhe, Sondertilgungen; Filialen = Anzahl im Stadtgebiet; Öffnungszeiten = durchschnittliche Öffnungszeit der Filialen pro Woche; Terminvereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außerhalb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = Anzahl von Geräten im Stadtgebiet; Kundenschießfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Kundenparkplätze = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit	
Festgeld	2	1	5		
Zahlungsverkehr	4	2	3		
Baufinanzierung	5	1	4		
Brokerage	2	1	3		
Ratenkredit	1	4	3		
Filialnetz (tatsächliche Werte)					
Filialen	29	7	5		
Öffnungszeiten	50,1	36,0	40,0		
Terminvereinbarung	ja	ja	ja		
Kontoauszugsdrucker	22	22	12		
Kundenschließfächer	0	0	343		
Kundenparkplätze	0	0	0		
Geldautomaten	7000	2300	2300		

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität; Stand: 16.4.2007

FRANKFURT

Mainhattan-Skyline: Beim Service hatte die Frankfurter Sparkasse im Test die Nase vorn



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

Beste Banken:

- Citibank
- Frankfurter Sparkasse
- HypoVereinsbank

Beste Konditionen:

- Postbank

Bester Service:

- Frankfurter Sparkasse

Weitere Testteilnehmer:

Commerzbank, Deutsche Bank, Dresdner Bank, GE Money Bank, Santander, SEB, Sparda-Bank Hessen

Marktführer mit bestem Service

Bei der Frankfurter Sparkasse wird Beratung groß geschrieben. In puncto Service hat der Marktführer (50 Prozent Marktanteil bei den Privat- und Geschäftskunden) in der Wirtschaftsregion Rhein-Main im Bankentest die Nase vorn. Mit insgesamt 89 modernen Filialen und Betreuungszentren verfügt das Geldinstitut für seine rund 700.000 Kunden über das dichteste Geschäftsstellennetz im Speckgürtel der Finanzmetropole. Optimale Versorgung mit Cash gewährleisten 170 Geldautomaten.

Auch wer zum Banktermin mit dem Auto anrückt, muss in der verkehrsreichen Hessen-Metropole nicht erst lang und nervig nach einer Parklücke Ausschau halten. Dafür sorgen insgesamt 230 Stellplätze vor den Filialen – so viel kann kein Kreditinstitut in Frankfurt und Umgebung seiner Klientel bieten.

Serviceorientiert und verbraucherfreundlich zeigt sich die Sparkasse auch bei ihrem Internet-Auftritt. Börseninfos zum Nulltarif mit ständig aktualisierten Kursen nebst wöchentlichen Anlagetipps finden Investoren beim Click auf den Button „Börse aktuell“. Firmen- und Branchen-News hält ergänzend das neue Börseninformationssystem der Bank für Interessierte im Web bereit.

Einen glänzenden Auftritt in den Filialen lieferte auch das Personal der HypoVereinsbank rund um die Themenkomplexe Geldanlage und Zahlungsverkehr ab. Die Berater nahmen sich viel Zeit für die Analyse. Bemerkenswert: In einem Fall lagen bereits die Unterlagen für den zum Gespräch

avisierten Testkunden vorbereitet auf dem Tisch. Auch begleitete der Berater den Besucher am Ende freundlich zur Tür. Im Gedächtnis positiv haften blieb den Testern vor allem die tolle Atmosphäre in den Hypo-Filialen mit ansprechenden Wartebereichen.

Mit so viel Ambiente konnte die Citibank zwar nicht konkurrieren. Anfragen via Te-

lefon oder E-Mail hingegen meisterte sie mit Bravour. So belegte die Citibank im Service-Ranking Platz drei und bei den Konditionen in Frankfurt Platz zwei. Beides zusammen macht sie zum Gesamtsieger in Frankfurt: Top-Konditionen, Top-Service – vor allen Dingen am Telefon und via Internet.

Ergebnisse im Detail

Faktor	Platzierung/tatsächliche Werte				*Rang unter den sechs bestplatzierten Banken im Test	
	HypoVereinsbank	Citibank	Frankfurter Sparkasse	Postbank		
Konditionen (Platzierung)¹⁾						
Tagesgeld	k.A.	5	4	3	Bewertungskriterien Tagesgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge; Zinsrhythmus; Mindestanlage; Festgeld = Zinshöhe div. Anlagebeträge; Zahlungsverkehr = Überweisungskosten, Dispozinsen, Habenzinsen, kostenloses Jugendkonto; Baufinanzierung = Zinshöhe, Bereitstellungszeit; Brokerage = Kosten div. Orders, Sparpläne, Options-scheinhandel; Ratenkredit = Zinshöhe, Sondertilgungen; Filialen = Anzahl im Stadtgebiet; Öffnungszeiten = durchschnittliche Öffnungszeit der Filialen pro Woche; Terminvereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außerhalb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = Anzahl von Geräten im Stadtgebiet; Kundenschießfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Kundenparkplätze = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit	
Festgeld	3	1	5	2		
Zahlungsverkehr	1	2	5	4		
Baufinanzierung	6	1	4	5		
Brokerage	4	1	5	2		
Ratenkredit	4	2	5	1		
Filialnetz (tatsächliche Werte)						
Filialen	5	4	56	40		
Öffnungszeiten	33,0	40,0	35,5	49,8		
Terminvereinbarung	ja	ja	ja	ja		
Kontoauszugsdrucker	9	10	173	19		
Kundenschließfächer	1944	0	43000	0		
Kundenparkplätze	0	0	230	0		
Geldautomaten	7000	2300	25000	7000		

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität; Stand: 16.4.2007

HAMBURG

Hamburger Hafen: Guten Service mit Top-Konditionen verbindet die Haspa



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

Beste Banken:

- Hamburger Sparkasse
- PSD Bank Nord
- Postbank

Beste Konditionen:

- PSD Bank Nord

Bester Service:

- Hamburger Sparkasse

Weitere Testteilnehmer:

- Citibank, Commerzbank, Deutsche Bank, Dresdner Bank, GE Money Bank, Hamburger Bank, Volksbank Hamburg, HypoVereinsbank, Santander, SEB

Haspa hoch hinaus

Gute Konditionen für Finanzdienstleistungen und exzellente Beratung verbinden in der freien Hansestadt im Feldtest vor allem zwei Institute miteinander: die Hamburger Sparkasse (Haspa) und die PSD Bank Nord.

Persönliche Betreuung vor Ort in allen Geldangelegenheiten – vom Girokonto über die Baufinanzierung bis hin zum Vorsorgeprodukt – bietet die Haspa in ihren 180 Filialen. Besonders heben die Tester des Deutschen Instituts für Service-Qualität in drei von fünf Fällen die Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und das geduldige Eingehen der Crew in den Zweigstellen auf die Bedürfnisse der Kunden hervor. Ausgesprochen fit waren die Banker in Fragen der Altersvorsorge. Positiv fiel auch das dichte Netz von 350 Geldautomaten an 200 Standorten auf.

Eine profunde und kostenlose Informationsquelle für Börsianer ist zudem der Internet-Auftritt (www.haspa.de) des lokalen Platzhirschs. Das „Börsen- und Zinsforum“ liefert wöchentlich in kompakter Form Berichte und Analysen zu ausgesuchten Aktien und über internationale Märkte. Clou: Wer mehr Hintergrundwissen zu dem einen oder anderen Titel braucht, kann ausführlichere Infos gratis via E-Mail anfordern.

Gesteigerten Wert legt die Haspa auf alle Investoren mit überdurchschnittlichem Einkommen und umorgt diese gezielt in 40 Individualkunden-Centern. Und das mit Erfolg: Bereits zum vierten Mal in Folge wurde das Private Banking der Sparkasse im Stadtstaat vom „Elite Report“ unter 268 Kon-

kurrenten als bester Vermögensverwalter im deutschsprachigen Raum prämiert. Mit über 50.000 Firmenkunden im Großraum Hamburg ist das Institut außerdem die führende Mittelstandsbank in der Region.

Auch von der Dependence der PSD Bank Nord waren die Tester begeistert. Clou: Wer unter der Woche keine Zeit für Gespräche

zur Optimierung seiner Finanzen hat, kann den „Mobilen Berater“ nach Hause beordern. Nicht zu vergessen: In puncto Konditionen ist die PSD in Hamburg konkurrenzlos. Vom Produktportfolio sticht das Gratis-Girokonto „PSD GiroDirekt“ mit Guthabenverzinsung, kostenloser Mastercard und vergleichsweise niedrigen Dispozinsen hervor.

Ergebnisse im Detail

Faktor	Platzierung/tatsächliche Werte			*Rang unter den sechs bestplatzierten Banken im Test	
	PSD Bank Nord	Hamburger Sparkasse	Postbank		
Konditionen (Platzierung)¹⁾					
Tagesgeld	4	1	3	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, Options-scheinhandel; Ratenkredit = Zinshöhe, Sondertilgungen; Filialen = Anzahl im Stadtge-biet; Öffnungszeiten = durch-schnittliche Öffnungszeit der Filialen pro Woche; Termin-vereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außer-halb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = An-zahl von Geräten im Stadtge-biet; Kundenschießfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Kun-denparkplätze = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit	
Festgeld	6	3	2		
Zahlungsverkehr	2	5	4		
Baufinanzierung	1	3	5		
Brokerage	3	5	2		
Ratenkredit	2	6	1		
Filialnetz (tatsächliche Werte)					
Filialen	1	250	74		
Öffnungszeiten	35,0	33,0	51,7		
Terminvereinbarung	ja	ja	ja		
Kontoauszugsdrucker	1	580	60		
Kundenschließfächer	0	220000	0		
Kundenparkplätze	14	700	0		
Geldautomaten	18000	25000	7000		

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität, Stand: 16.4.2007

KÖLN



Kölner Dom: Wer eingehende Beratung sucht, muss in der Rhein-Metropole zur Sparda-Bank

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

Beste Banken:

- Sparda-Bank West
- SEB
- Citibank

Beste Konditionen:

- Postbank

Bester Service:

- Sparda-Bank West

Weitere Testteilnehmer:

- Commerzbank, Deutsche Bank, Dresdner Bank, GE Money Bank, HypoVereinsbank, PSD Bank Köln, Santander, Stadtparkasse Köln/Bonn

Sparda-Bank erste Sahnne

Schon die Umfrageergebnisse zum Kundenmonitor Deutschland 2006 haben gezeigt: Die Sparda-Banken sind die Nummer eins, wenn es um Kundenzufriedenheit geht. Das beweist auch der Bankentest. In der Domstadt bietet die Sparda-Bank West mit Abstand den besten Service. Dafür sind die Konditionen im unmittelbaren Vergleich zu den Wettbewerbern nur mittelmäßig. Ausnahme: das gebührenfreie Girokonto mit kostenloser EC- und Mastercard.

Zu diesem spendiert die Kölner Sparda allen Neukunden zumindest ein Jahr lang beitragsfrei eine Unfallversicherung der DEVK, die etwa einen 35-jährigen rund 60 Euro Prämie gekostet hätte. Bei Vollinvalidität zahlt die Assekuranz 125.000 Euro. Bergungskosten sind bis zu 5.000 Euro gedeckt, die Soforthilfe bei Schwerverletzung beträgt 2.000 Euro. Zahnersatz und -behandlung werden im Rahmen der Police mit 300 Euro unterstützt.

Um ihre Dienstleistungen auch konstant auf hohem Niveau zu halten, sucht die Sparda über ihre gut strukturierte Homepage gezielt den Dialog zum Kunden. Wer zum Beispiel Ärger mit einem Berater hat, kann sich dort Luft machen und bekommt auch meist fix ein Feedback.

Dass die Sparda-Bank Köln gesteigerten Wert auf Schnelligkeit und Kompetenz legt, zeigen auch die Top-Ergebnisse bei den Testanfragen via Telefon und E-Mail. Alles in allem hat damit die Sparda Rang eins in Köln verdient.

Auch die zweitplatzierte schwedische SEB überzeugte beim Service. Besonders auffällig war das zuvorkommende Verhalten der Angestellten im Filialdienst. Stets wurden die Testkunden von einem Mitarbeiter in Empfang genommen und zum Berater geführt, bei Gesprächsende wieder abgeholt und zur Tür begleitet. Wer warten musste,

konnte die Zeit in der schicken Café-Bar mit kostenlosen Getränken überbrücken.

Die beste Performance in den Zweigstellen lieferte die GE Money Bank ab. In angenehmer Atmosphäre wurde der Tester ausgiebig informiert.

Die Postbank überzeugte erneut durch ihre hervorragenden Konditionen.

Ergebnisse im Detail

Faktor	Platzierung/tatsächliche Werte				*Rang unter den sechs bestplatzierten Banken im Test	
	Sparda-Bank West	SEB	Citibank	Postbank		
Konditionen (Platzierung)¹⁾						
Tagesgeld	5	2	6	3	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, Options-scheinhandel; Ratenkredit = Zinshöhe, Sondertilgungen; Filialen = Anzahl im Stadtge-biet; Öffnungszeiten = durch-schnittliche Öffnungszeit der Filialen pro Woche; Termin-vereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außer-halb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = An-zahl von Geräten im Stadtge-biet; Kundenschießfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Kun-denparkplätze = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit	
Festgeld	5	3	1	2		
Zahlungsverkehr	3	5	2	5		
Baufinanzierung	5	4	1	6		
Brokerage	3	4	1	2		
Ratenkredit	3	3	5	2		
Filialnetz (tatsächliche Werte)						
Filialen	4	7	10	49		
Öffnungszeiten	40,0	33,0	36,0	48,3		
Terminvereinbarung	ja	ja	ja	ja		
Kontoauszugsdrucker	27	10	22	31		
Kundenschließfächer	1404	138	0	0		
Kundenparkplätze	4	0	0	0		
Geldautomaten	2300	2300	2300	7000		

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität, Stand: 16.4.2007

MÜNCHEN



Alpenpanorama:
Testieger in München sind Citibank, PSD Bank München und Postbank

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

Beste Banken:

- Citibank
- PSD Bank München
- Postbank

Beste Konditionen:

- Postbank

Bester Service:

- PSD Bank München

Weitere Testteilnehmer:

Commerzbank, Deutsche Bank, Dresdner Bank, GE Money Bank, Genossenschaftsbank München, HypoVereinsbank, Münchner Bank, Santander, SEB, Sparda-Bank München, Stadtparkasse München

STUTTGART



Stuttgarter Schloss
Servicesieger ist die PSD Bank, beste Konditionen bietet die Volksbank

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

Beste Banken:

- PSD-Bank Rhein-Neckar-Saar
- Citibank
- Stuttgarter Volksbank

Beste Konditionen:

- Stuttgarter Volksbank

Bester Service:

- PSD-Bank Rhein-Neckar-Saar

Weitere Testteilnehmer:

Commerzbank, Deutsche Bank, Dresdner Bank, GE Money Bank, HypoVereinsbank, Postbank, Santander, SEB, Sparda-Bank Baden-Württemberg

Kleine Bank bei Kundenbetreuung ganz groß

Top-Service und gute Konditionen gehen heute bei den Geldhäusern nicht immer Hand in Hand. Wer in der Zweigstelle im Face-to-face-Kontakt profund beraten werden will, sollte zur kleinen PSD Bank München gehen. Für Anleger hingegen, die in erster Linie auf die Konditionen schießen und sich laufend im Do-it-yourself-Verfahren über Finanzprodukte informieren, ist die Postbank die erste Wahl.

Die PSD Bank München betreut heute etwa 84500 Kunden. Das Geschäftsgebiet umfasst die Region Schwaben und Oberbayern. Obwohl die PSD von ihrer Konzeption her eine Direktbank ist, hat das Unternehmen gerade für beratungsintensive Produkte bewusst an zentralem Ort in der bayerischen Landeshauptstadt eine Filiale eröffnet. Von der Fachkompetenz der PSD-Mitarbeiter waren die DISQ-Tester angetan. Gelobt wurde vor allem die Freundlichkeit der Angestellten, deren Einsatz als „überzeugend“ beschrieben. Am besten war die Performance der Bankmitarbeiter im Bereich der Kreditvergabe. Der Clou: Wer zu den normalen Öffnungszeiten werktags den Weg in die Filiale nicht findet, kann alternativ den „mobilen Bankberater“ auf Wunsch nach Hause bestellen.

Unschlagbar im unmittelbaren Vergleich zu den 13 lokalen Mitbewerbern waren die Konditionen der Postbank. Besonders positiv fielen den Testkunden die günstigen, bonitätsunabhängigen Zinskonditionen auf – vor allem bei Kreditbeträgen ab 20000 Euro über

eine Laufzeit von vier Jahren. Verbraucherfreundlich in diesem Kontext sind die Sonder-tilgungsmöglichkeiten. Nicht zu verachten ist zudem das Zweigstellennetz. Mit derzeit 54 Servicepunkten über ganz München verteilt, ist die Postbank sowohl im Zentrum als auch in den Stadtteilen hervorragend aufgestellt. Auch mit den Öffnungszeiten konnte das

Unternehmen überzeugen: Über die Woche verteilt, sind die Schalter der Postbank im Schnitt fast 48 Stunden lang geöffnet. So lang hält keiner der Wettbewerber seiner Klientel Tür und Tor offen.

Top-Ergebnisse sowohl bei Service als auch bei den Konditionen lieferte die Citibank und wurde in München Testsieger.

Ergebnisse im Detail

Faktor	Platzierung/tatsächliche Werte			Bewertungskriterien
	Citibank	Postbank	PSD-Bank München	
Konditionen (Platzierung)¹⁾				
Tagesgeld	5	3	4	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, Options-scheinhandel; Ratenkredit = Zinshöhe, Sondertilgungen; Filialen = Anzahl im Stadtgebiet; Öffnungszeiten = durchschnittliche Öffnungszeit der Filialen pro Woche; Terminvereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außerhalb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = Anzahl von Geräten im Stadtgebiet; Kundenschießfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Kundenparkplätze = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit
Festgeld	1	2	5	
Zahlungsverkehr	2	3	5	
Baufinanzierung	1	4	3	
Brokerage	1	2	3	
Ratenkredit	4	1	2	
Filialnetz (tatsächliche Werte)				
Filialen	8	54	1	
Öffnungszeiten	36,0	47,9	34,0	
Terminvereinbarung	ja	ja	ja	
Kontoauszugsdrucker	17	53	0	
Kundenschließfächer	0	0	0	
Kundenparkplätze	0	0	0	
Geldautomaten	2300	7000	18000	

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität, Stand: 16.4.2007

David schlägt Goliath

Bestnoten bei der Beratung vergab das Deutsche Institut für Service-Qualität in der Schwaben-Metropole an die Filialen von Citibank und PSD Bank Rhein-Neckar-Saar.

Besonders kompetent zeigten sich die Citibanker in den Finanzbereichen Ratenkredit und Altersvorsorge. Auch Datenschutz schreibt der US-Konzern groß: In einem Fall wurde der Tester darauf hingewiesen, dass seine persönlichen, zur unverbindlichen Beratung nötigen Daten nach Ende der Sitzung sofort wieder aus dem System gelöscht würden. Hier macht sich für den Verbraucher bezahlt, dass die Citibank ihre Mitarbeiter sowohl in den Filialen als auch im Call-Center service- und kundenorientiert schult.

Überaus positiv im Praxistest ins Gewicht fielen auch die Öffnungszeiten der amerikanischen Bank. Das auf Vermögensmanagement spezialisierte Citigold-Center am Rothebühlplatz etwa hat durchgehend von neun bis 18 Uhr geöffnet. Zum Vergleich: Die Konkurrenz macht in der Regel mindestens eine Stunde Mittag. Wer dennoch den Weg in die Filiale nicht findet, kann einen Termin mit einem der 200 mobilen Berater vereinbaren. Ausgerüstet mit Laptop, kommen diese werktags bis 22 Uhr und sogar am Wochenende zum Kunden nach Hause.

Auch günstige Konditionen bei Girokonto, Festgeld und Brokerage sprechen für die Citibank, was ihr im Gesamtergebnis den zweiten Platz im Regionalranking bescherte. Geschlagen geben musste sich der Banken-Goliath jedoch von einem kleinen Insti-

tut, der PSD Bank Rhein-Neckar-Saar. Clou: Die Filiale in Stuttgart hält ihren Besuchern eigens Parkplätze frei. Das spart Zeit und vermeidet Stress bei den Kunden. Stark ist die PSD vor allem bei der Baufinanzierung. Neben relativ niedrigen Hypothekenzinsen glänzt das primär als Direktbank konzipierte Unternehmen mit dem Verzicht auf Bereit-

stellungszinsen über einen Zeitraum von bis zu zwei Jahren und schon so den Geldbeutel der Häuslebauer.

Top-Angebote in allen Bereichen bietet die Stuttgarter Volksbank. Sie ließ in der Schwaben-Metropole sogar den sonstigen Seriensieger Postbank hinter sich und wurde in Stuttgart zum Konditionen-Sieger

Ergebnisse im Detail

Faktor	Platzierung/tatsächliche Werte			Bewertungskriterien
	Stuttgarter Volksbank	Citibank	PSD Bank Rhein-Neckar-Saar	
Konditionen (Platzierung)¹⁾				
Tagesgeld	3	6	1	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, Options-scheinhandel; Ratenkredit = Zinshöhe, Sondertilgungen; Filialen = Anzahl im Stadtgebiet; Öffnungszeiten = durchschnittliche Öffnungszeit der Filialen pro Woche; Terminvereinbarung = Möglichkeit zur Terminvereinbarung außerhalb der Öffnungszeiten; Kontoauszugsdrucker = Anzahl von Geräten im Stadtgebiet; Kundenschießfächer = Anzahl im Stadtgebiet; Kundenparkplätze = Anzahl im Stadtgebiet; Geldautomaten = Anzahl deutschlandweit
Festgeld	3	1	5	
Zahlungsverkehr	3	1	5	
Baufinanzierung	5	2	1	
Brokerage	6	1	3	
Ratenkredit	5	4	2	
Filialnetz (tatsächliche Werte)				
Filialen	34	3	1	
Öffnungszeiten	37,5	40,0	40,0	
Terminvereinbarung	ja	ja	ja	
Kontoauszugsdrucker	56	6	1	
Kundenschließfächer	12681	0	0	
Kundenparkplätze	120	0	10	
Geldautomaten	18000	2300	18000	

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität, Stand: 16.4.2007