



Datum 13.02.2019 | Verbreitete Auflage 120.044
 Seite 72-79 | Reichweite 413.000



CityContest

BESTE BERATUNG 2018

Persönliche Beratung: kaum ersetzbar, obwohl die digitale Kommunikation immer bedeutender wird

Im Rahmen der neunten Auflage des CityContest nahm FOCUS-MONEY die Beratungsqualität der deutschen Banken in 217 Städten unter die Lupe. Das sind die Gewinner



Wenn dir das Leben Zitronen gibt, mach Limonade draus. Will sagen, egal was kommt, versuch stets, das Beste daraus zu machen. Das dachte sich wohl auch Walter Strohmaier und backte Pizza. Walter Strohmaier ist Vorstandschef der Sparkasse Niederbayern-Mitte und seit Anfang 2018 auch Bundesobmann der deutschen Sparkassen. Pizza zu backen ist offenkundig kein integraler Bestandteil der Stellenbeschreibung, sondern vielmehr Ausdruck seiner Art, das Beste aus allem zu machen. Oder treffender: Ausdruck seines Protests. Auf Grund der lang anhaltenden Niedrigzinsphase durch die Europäische Zentralbank wird es für Banken und Sparkassen zunehmend schwieriger, am Geschäft mit der Hereinnahme und dem Ausleihen von Geld zu verdienen. Gleichzeitig bekommen die Bankangestellten ihre Kunden immer seltener zu Gesicht. Findige Fintechs, also Finanzdienstleister, die ihre Services hauptsächlich online anbieten, nehmen den Kampf um Kunden mit Begeisterung auf. Als wäre das nicht genug, gab es von EZB-Präsident Mario Draghi den Rat an die Bankiers, nicht zu meckern, sondern das Geschäftsmodell zu überdenken und die Ärmel hochzukrempeln. Zu viel für Walter Strohmaier. Auf seine Art setzte er das Gewünschte, gewürzt mit einer ordentlichen Prise Sarkasmus, um. Die Sparkassen-Filiale am Theresienplatz in Straubing wurde zur Pizzeria; einziges Gericht auf der Karte: die Pizza Draghi.

Test in 217 Städten und Kreisen. Grundsätzlich können die Bankangestellten jedoch Ruhe bewahren. Einerseits übernehmen die Institute als Blutkreislauf der Wirtschaft eine buchstäblich lebensnotwendige Funktion. Andererseits überzeugen deutsche Banken durch eine gleichbleibend hohe Beratungskompetenz und -qualität, egal ob im persönlichen Kontakt in der Filiale, am Telefon oder online von der Couch des Kunden aus. Dies ist ein – und das sei an dieser Stelle bereits vorweggenommen – Ergebnis des CityContest 2018. FOCUS-MONEY wollte es mal wieder ganz genau wissen und führte gemeinsam mit dem Institut für Vermögensaufbau (IVA) den großen deutschen Bankentest durch. Im vergangenen Jahr waren die Tester wieder im gesamten Bundesgebiet unterwegs und nahmen die Beratungsqualität der Kreditinstitute streng unter die Lupe: 217 Städte, 1159 durchgeführte Beratungsgespräche, 868 Stunden Gesprächszeit – das sind die Rahmendaten der nunmehr neunten Auflage der ▶

Das sind die Sieger

217 Städte, 1159 Beratungsgespräche, 868 Stunden Gesprächszeit – das sind die Rahmendaten der neunten Auflage des CityContest. Die Tabelle zeigt das siegreiche Institut und seine Note in der jeweiligen Stadt. Die Noten der Sieger differieren auf Grund unterschiedlicher Beratung und Serviceleistung.

Ort	Bank	Gesamtnote
Aachen	VR-Bank eG, Würselen	2,12
Ahlen	Volksbank eG, Warendorf	1,90
Albstadt	Sparkasse Zollernalb	2,37
Amberg	Volksbank-Raiffeisenbank Amberg eG	2,18
Ansbach	VR-Bank Mittelfranken West eG	2,12
Arnsberg	Volksbank Sauerland eG	2,40
Aschaffenburg	Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau	1,96
Augsburg	Augusta-Bank eG	1,91
Aurich	Raiffeisen-Volksbank eG, Aurich	2,51
Bad Hersfeld	Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg	1,89
Bad Homburg	Frankfurter Volksbank eG	1,56
Bad Kreuznach	Sparkasse Rhein-Nahe	2,07
Bad Neuenahr-Ahrweiler	Volksbank RheinAhrEifel eG	2,22
Bad Oeynhausen	Deutsche Bank AG	2,08
Bad Tölz	Deutsche Bank AG	1,90
Baden-Baden	BBBank eG	1,82
Bamberg	VR Bank Bamberg eG Raiffeisen-Volksbank	1,76
Bayreuth	Sparkasse Bayreuth	1,75
Beckum	Volksbank eG, Warendorf	2,32
Bensheim	Volksbank Darmstadt-Südhessen eG	1,91
Bergheim	Volksbank Erft eG	1,92
Bergisch Gladbach	Commerzbank AG	2,10
Berlin	BBBank eG	2,25
Bielefeld	Volksbank Bielefeld-Güterloh eG	1,86
Bietigheim-Bissingen	Volksbank Ludwigsburg eG	2,25
Böblingen	Vereinigte Volksbank eG, Böblingen	2,25
Bochum	Deutsche Bank AG	2,44
Bonn	Deutsche Bank AG	2,04
Botrop	Sparkasse Bottrop	2,30

1079 GETESTETE BANKEN

+++ Aachen VR-Bank eG, Würselen, Aachener Bank eG, Sparda-Bank West eG, Commerzbank AG, Sparkasse Aachen +++ Ahlen Volksbank eG, Warendorf, Sparkasse Münsterland Ost, Commerzbank AG, Deutsche Postbank AG, Deutsche Bank AG +++ Albstadt Sparkasse Zollernalb, Volksbank Albstadt eG, Ostmettinger Bank eG +++ Amberg Volksbank Raiffeisenbank Amberg eG, Sparkasse Amberg-Steinlach, Sparda-Bank Ostbayern eG +++ Ansbach VR-Bank Mittelfranken West eG, Sparkasse Ansbach, Sparda-Bank Nürnberg eG +++ Arnsberg Volksbank Sauerland eG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Arnsberg-Sinnern, Deutsche Postbank AG, Spar- und Darlehenskassenzentrum eG, Commerzbank AG +++ Aschaffenburg Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau, HypoVereinsbank, BBBank eG, Deutsche Bank AG, Raiffeisenbank Aschaffenburg eG, Commerzbank AG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Sparda-Bank Nürnberg eG +++ Augsburg Augusta-Bank eG, Stadtparkasse Augsburg, Kreissparkasse Augsburg +++ Aurich Raiffeisen-Volksbank eG, Deutsche Postbank AG, Olfenbürgische Landesbank AG +++ Bad Hersfeld Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg, VR-Bankverein Eifel-Hersfeld-Rotenburg eG, Commerzbank AG, Sparda-Bank-Hessen eG, Raiffeisenbank eG Aschaffenburg eG +++ Bad Homburg Frankfurter Volksbank eG, Naassauische Sparkasse, Sparda-Bank Hessen eG +++ Bad Kreuznach Sparkasse Rhein-Nahe, Bad Kreuznach, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, Sparda-Bank Südwest eG, Volksbank Rhein-Nahe-Hunsrück eG, Deutsche Postbank AG +++ Bad Neuenahr-Ahrweiler Volksbank RheinAhrEifel eG, Kreissparkasse Ahrweiler, Sparda-Bank Südwest eG +++ Bad Oeynhausen Deutsche Bank AG, Volksbank Bad Oeynhausen-Herford eG, Commerzbank AG, Deutsche Postbank AG, Stadtparkasse Bad Oeynhausen +++ Bad Tölz Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Sparkasse Bortol, Wollratshausen, Raiffeisenbank im Oberland eG, Münchener Bank eG +++ Baden-Baden BBBank eG, Volksbank Badener-Rastatt eG, Sparkasse Baden-Baden Bayreuth +++ Bamberg VR-Bank Bamberg eG Raiffeisen-Volksbank, Sparkasse Bamberg, Commerzbank AG, Sparda-Bank Nürnberg eG +++ Bayreuth Sparkasse Bayreuth, HypoVereinsbank, Commerzbank AG, VR-Bank Bayreuth Hof eG +++ Beckum Volksbank eG, Warendorf, Commerzbank AG, Sparkasse Beckum-Wadersloh, Volksbank Beckum-Lippstadt eG +++ Bensheim Volksbank Darmstadt-Südhessen eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Sparkasse Bredeln, Deutsche Postbank AG, Sparda-Bank-Hessen eG +++ Bergheim Volksbank Erft eG, Kreissparkasse Köln, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Sparda-Bank West eG +++ Bergisch Gladbach Commerzbank AG, Bensberger Bank eG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, VR-Bank eG Bergisch Gladbach-Levkeuser, Kreissparkasse Köln, Deutsche Postbank AG, Deutsche Bank AG, Sparda-Bank West eG +++ Berlin BBBank eG, HypoVereinsbank, Berliner Volksbank eG, Deutsche Bank AG, Berliner Sparkasse, Deutsche Postbank AG, Commerzbank AG, Sparda-Bank Berlin eG, TARGOBANK AG & Co. KGaA +++ Bielefeld Volksbank Bielefeld-Güterloh eG, Commerzbank AG, Sparkasse Bielefeld, Deutsche Bank AG, Deutsche Postbank AG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Sparda-Bank Hannover eG +++ Bietigheim-Bissingen Volksbank Ludwigsburg eG, Kreissparkasse Ludwigsburg, Baden-Württembergische Bank +++ Böblingen Vereinigte Volksbank eG, Böblingen, Kreissparkasse Böblingen, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG, Baden-Württembergische Bank, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, HypoVereinsbank +++ Bochum Deutsche Bank AG, Sparda-Bank West eG, Sparkasse Bochum, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Volksbank Bochum-Witter eG +++ Bonn Deutsche Bank AG, BBBank eG, HypoVereinsbank, Commerzbank AG, Volksbank Köln Bonn eG, Sparda-Bank West eG, Sparkasse KölnBonn, Deutsche Postbank AG, VR-Bank Bonn eG +++ Bottrop Sparkasse Bottrop, Vereinigte Volksbank eG, Commerzbank AG +++ Brandenburg an der Havel Mittel- und Ostbrandenburgische Sparkasse Potsdam, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Sparda-Bank Berlin eG, Brandenburgische Volksbank-Raiffeisenbank eG +++ Braunschweig Volksbank eG Braunschweig, Wilsberg, Commerzbank AG,

Was die Tester wissen wollten

Bei dem umfangreichen Check wird nach der Beantwortung von insgesamt 81 Fragen die Note ermittelt. Die prozentuale Verteilung der wichtigsten Punkte:

Oberkategorien	Gewichtung	Unterkategorien
Privatkundenberatung (75%)		
Vorbereitung	7,50%	Kontaktaufnahme
		Gesprächsvorbereitung
		Atmosphäre bei Erstkontakt
Atmosphäre/Interaktion	15,00%	Begrüßung
		Umgebung
		Einbezug des Kunden/Diskretion
		Vorstellung des Beraters
		Vorstellung der Bank
Kundengerechtigkeit	35,00%	Gesprächsatmosphäre
		Bedarfsanalyse
		Individualisierung
		Engagement
		Verständlichkeit
Sachgerechtigkeit	35,00%	Abschluss
		Visualisierung
		Fachliche Kompetenz
		Objektivität
		Erklärung
Nachbereitung	7,50%	Nutzerargumentation
		Dokumentation
		Initiierung Nachbereitung
Service (25%)	30,00%	Verabschiedung
		Navigation/Usability
		Zugangsmöglichkeiten
Response-Leistung	50,00%	Zusatzangebote
		Telefon-Response/Erreichbarkeit
		E-Mail-Response/Erreichbarkeit
Filialcheck	20,00%	Chat-Response/Erreichbarkeit
		Räumlichkeiten/Wartezeiten
		Ausstattung
		Kontaktaufnahme

Quelle: IVA

geografisch breit angelegten Untersuchung. Nur auf diese Weise lassen sich fundierte Erkenntnisse auf Basis valider Daten gewinnen. Schließlich geht es nicht nur darum, zu erfahren, wie es um die Beratungsqualität in deutschen Metropolen bestellt ist. Genauso interessant ist die Frage nach dem Status quo in dünner besiedelten Gegenden. Sind Kunden dort in der viel zitierten Service-wüste Deutschland unterwegs? „Banken und Sparkassen haben ein wichtiges Unterscheidungskriterium, mit dem sie beim Kunden punkten können: den Service“, sagt das Institut für Vermögensaufbau.

Multi-Kanal-Angebote im Check. Um die gestiegenen Anforderungen der Kunden an Service und Erreichbarkeit auf unterschiedlichen Zugangswegen valide im Test abfragen zu können, hat das IVA bereits in der achten Auflage das Testdesign des CityContest zum Multi-Kanal-Check ausgeweitet. Dabei wollen die Tester wissen, wie es etwa um das Online-Kontaktangebot bestellt ist. Überzeugt der Internet-Auftritt durch hohe Nutzerfreundlichkeit? Sind die Mitarbeiter über verschiedene Kommunikationskanäle wie Telefon, E-Mail, Online-Chat und Whats-App erreichbar? Wie schnell bekommen Kunden eine Antwort?

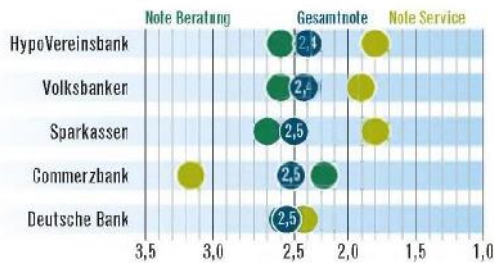
Genauso wichtig ist aber auch der Eindruck von der Filiale vor Ort. Kann auf Grund der räumlichen Gegebenheiten ein entsprechendes Maß an Diskretion gewährleistet werden? Ist ausreichend Informationsmaterial vorhanden? Das sind zentrale Fragen zum Service, die den Kernbereich, die Beratungsqualität, sinnvoll ergänzen und entscheidend erweitern. Hier können die Kreditinstitute zusätzlich punkten. Gut so, denn für Kunden ist Service ein wichtiger Aspekt, der häufig den Ausschlag bei der Entscheidung für oder gegen ein Institut geben kann. Das fängt beim Erstkontakt bei der Suche nach einem neuen Bankhaus des Vertrauens an. Längst werden Kunden zwecks Terminvereinbarung zum Erstgespräch nicht mehr in der Filiale vor Ort vorstellig. Viel angenehmer, als sich nach den Öffnungszeiten der Geschäftsstellen zu richten, ist es für eine zunehmende Anzahl von Kunden, den Termin online oder per Telefonat zu vereinbaren. Die Unternehmensberatung Horvath & Partner stützt diese Beobachtung durch Umfrageergebnisse. Die Interviewer wollten wissen, wie sich die Art der Kundenberatung bis zum Jahr 2020 verändern wird.

Breurechweigsche Landessparkasse, TARGOBANK AG & Co. KGaA, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG, Sparda-Bank Hannover eG +++ Bremen Deutsche Bank AG, BBank eG, Commerzbank AG, Deutsche Postbank AG, Die Sparkasse Bremen AG, Volksbank Bremen-Nord eG, Sparda-Bank Hannover eG, Bremische Volksbank eG +++ Bruchsal Sparkasse Kraichgau Bruchsal-Bretten-Sinsheim, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG, Volksbank Bruchsal-Bretten eG +++ Buchholz in der Nordheide Volksbank Lüneburger Heide eG, HypoVereinsbank, Commerzbank AG, Hamburger Sparkasse AG, Sparkasse Herbig-Buxtehude, Deutsche Bank AG +++ Büdingen Commerzbank AG, Volksbank Bad Oeynhausen-Herford eG, Sparkasse Herford, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Deutsche Postbank AG +++ Buxtehude Volksbank Stade-Cuxhaven eG, Volksbank Geest eG, Hamburger Sparkasse AG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Sparkasse Harburg-Buxtehude, Deutsche Postbank AG, Deutsche Bank AG +++ Calw Sparkasse Ffrozheim eG, Raiffeisenbank im Kreis Calw eG +++ Chemnitz Volksbank Chemnitz eG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, Sparkasse Chemnitz, Deutsche Postbank AG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Commerzbank AG +++ Cluppenburg Oldenburgische Landesbank AG, Landessparkasse zu Oldenburg, Commerzbank AG, Volksbank Cluppenburg eG, Deutsche Postbank AG +++ Cottbus Sparkasse Spree-Neiße, Commerzbank AG, Deutsche Postbank AG, Sparda-Bank Berlin eG, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG, VR Bank Lausitz eG +++ Cuxhaven Volksbank Stade-Cuxhaven eG, HypoVereinsbank, Stadtsparkasse Cuxhaven, Commerzbank AG, Deutsche Postbank AG +++ Dachau Volksbank Raiffeisenbank Dachau eG, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Sparkasse Dachau, Deutsche Postbank AG +++ Darmstadt HypoVereinsbank, Volksbank Darmstadt - Südhessen eG, Stadt- und Kreis-Sparkasse Darmstadt, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Deutsche Postbank AG, Sparda-Bank Hessen eG +++ Delmenhorst Deutsche Bank AG, Oldenburgische Landesbank AG, Landessparkasse zu Oldenburg, Commerzbank AG, Volksbank eG Detmold-Schiele, TARJOBANK AG & Co. KGaA, Vereinigte Volksbank eG Ganderkesee - Hude - Brackwoldberg - Lemwerder, Sparda-Bank Hannover eG +++ Dessau-Roßlau Stadtsparkasse Dessau, HypoVereinsbank, Sparda-Bank Berlin eG, Deutsche Bank AG, Volksbank Dessau-Anhalt eG, Commerzbank AG +++ Dortmund Sparkasse Dortmund, Dortmunder Volksbank eG, Sparda-Bank West eG +++ Dreieich Frankfurter Sparkasse, Sparkasse Langen-Belginstadt, Volksbank Dreieich eG, Commerzbank AG +++ Dresden Volksbank Dresden-Bautzen eG, Sächsische Sparkasse Dresden, Sparda-Bank Berlin eG +++ Düren Sparkasse Düren, Volksbank Düren eG, Commerzbank AG +++ Düsseldorf Stadtsparkasse Düsseldorf, Volksbank Düsseldorf Neuss eG, Kreissparkasse Düsseldorf +++ Eberswalde Commerzbank AG, Berliner Volksbank eG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Bannin, Deutsche Postbank AG +++ Eisenach Wartburg-Sparkasse, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, VR-Bank Eisenach-Ronshausen eG, VR Bank Westthüringen eG, Sparda-Bank Berlin eG +++ Elmshorn Sparkasse Elmshorn, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, Volksbank Hünneberg-Eltmann eG +++ Emsen Oldenburgische Landesbank AG, Sparkasse Emden, Deutsche Postbank AG, Ostfriesische Volksbank eG, Sparda-Bank Münster eG +++ Ermsleben Verbundsparkasse Ermsleben-Uctrup, VR-Bank Kreis Steinfurt eG, Commerzbank AG +++ Erding VR-Bank Erding eG, HypoVereinsbank, Sparda-Bank München eG, Raiffeisenbank Erding eG, Commerzbank AG, Deutsche Postbank AG, Kreis- und Stadtsparkasse Erding - Dorfen +++ Erfurt Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Sparda-Bank Berlin eG, BANKHAUS MAX FLESSA KG, Sparkasse Mittelthüringen, Deutsche Postbank AG, Erlanger eG +++ Erlangen VR-Bank Erlangen-Hochstadt-Herzogenaurach eG, Stadt- und Kreissparkasse Erlangen-Hochstadt-Herzogenaurach, Sparda-Bank Nürnberg eG +++ Eschweiler VR-Bank eG, Wilsener Sparkasse Aachen, Raiffeisen-Bank Eschweiler eG +++ Essen HypoVereinsbank, Commerzbank AG, Sparkasse Essen, Sparda-Bank West eG, GEND-BANK ESSEN eG

Fotofinish um Platz eins

Das war eine knappe Entscheidung, doch am Ende setzte sich die HypoVereinsbank mit einer Gesamtnote, bestehend aus Beratung und Service, von 2,41 gegenüber den zweitplatzierten Volksbanken mit 2,43 durch.

Noten der fünf Siegerbanken



Quelle: IVA

Dabei gaben 92 Prozent der Befragten an, dass die Bedeutung eines interaktiven Online-Chats „stark zunehmen“ wird. Ähnliches gilt für den Stellenwert sogenannter Robo-Advisors sowie der Videoberatung in der Filiale oder beim Kunden zu Hause. Eindeutig ist das Ergebnis auch für die persönliche Beratung in der Geschäftsstelle. Die Experten gehen davon aus, dass sie an Bedeutung einbüßen wird. Ähnlich bewertet die Entwicklung auch das IVA: „Die Banken müssen in der Nähe ihrer Kunden sein. Das bedeutet nicht nur eine geografische Nähe, sondern vielmehr sollten sie zum ständig verfügbaren Partner werden. Online-Banking-Anwendungen und zeitgemäße Kommunikationswege schaffen einen unschätzbaren Mehrwert.“

And the winner is ... Das beste Gesamtpaket aus Beratungs- und Servicequalität bietet im Jahr 2018 die HypoVereinsbank. Sie erreichte im CityContest 2018 den Spitzenplatz mit einer Durchschnittsnote von 2,41 und löst den Vorjahressieger, die Commerzbank, ab. Auf den Plätzen folgen die Volksbanken mit einer Gesamtnote von 2,43 und die Sparkassen (2,50). Auch bei der Anzahl der Siegerbanken ergibt sich ein ähnliches Bild. Ins- ▶

Ort	Bank	Gesamtnote
Brandenburg an der Havel	Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam	2,02
Braunschweig	Volksbank eG Braunschweig Wolfsburg	2,17
Bremen	Deutsche Bank AG	1,98
Bruchsal	Sparkasse Kraichgau Bruchsal-Bretten-Sinsheim	2,35
Buchholz in der Nordheide	Volksbank Lüneburger Heide eG	2,08
Bünde	Commerzbank AG	1,79
Buxtehude	Volksbank Stade-Cuxhaven eG	1,83
Calw	Sparkasse Pforzheim Calw	2,33
Chemnitz	Volksbank Chemnitz eG	2,03
Cloppenburg	Oldenburgische Landesbank AG	1,90
Cottbus	Sparkasse Spree-Neiße	2,09
Cuxhaven	Volksbank Stade-Cuxhaven eG	2,16
Dachau	Volksbank Raiffeisenbank Dachau eG	1,89
Darmstadt	HypoVereinsbank	2,01
Delmenhorst	Deutsche Bank AG	1,88
Dessau-Roßlau	Stadtsparkasse Dessau	2,31
Dortmund	Sparkasse Dortmund	1,97
Dreieich	Frankfurter Sparkasse	1,99
Dresden	Volksbank Dresden-Bautzen eG	1,97
Düren	Sparkasse Düren	2,48
Düsseldorf	Stadtsparkasse Düsseldorf	1,93
Eberswalde	Commerzbank AG	2,35
Eisenach	Wartburg-Sparkasse	1,68
Elmshorn	Sparkasse Elmshorn	1,93
Emden	Oldenburgische Landesbank AG	2,49
Emsdetten	Verbundsparkasse Emsdetten-Ochtrup	1,61
Erding	VR-Bank Erding eG	2,16
Erfurt	Deutsche Bank AG	2,02
Erlangen	VR-Bank Erlangen-Höchstädt-Herzogenaurach eG	2,27
Eschweiler	VR-Bank eG, Würselen	2,03
Essen	HypoVereinsbank	2,09
Euskirchen	Volksbank Euskirchen eG	2,09
Flensburg	HypoVereinsbank	2,06
Frankenthal	Commerzbank AG	2,26
Frankfurt (Oder)	HypoVereinsbank	2,23
Frankfurt am Main	Frankfurter Volksbank eG	1,32
Freiburg	VR-Bank Mittelsachsen eG	1,82

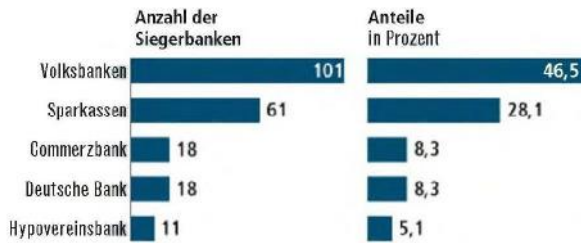
1079 GETESTETE BANKEN

+++ Euskirchen Volksbank Euskirchen eG, Commerzbank AG, Kreissparkasse Euskirchen, Raiffeisenbank Vireifel eG +++ Flensburg HypoVereinsbank, Nord-Ostsee Sparkasse, Commerzbank AG, VR-Bank Flensburg-Schleswig eG, TARCOBANK AG & Co. KGaA, Deutsche Bank AG, Urfin-Bank AG, Sparda-Bank Hamburg eG +++ Frankfurt (Oder) Commerzbank AG, Sparkasse Rhein-Haardt, Sparca-Bank Sirewest eG, RV-Bank Rhein-Haardt eG +++ Frankfurt (Oder) HypoVereinsbank, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Sparda-Bank Berlin eG, Sparkasse Oder-Spree, Raiffeisen-Volksbank Oder-Spree eG +++ Frankfurt am Main Frankfurter Volksbank eG, TARCOBANK AG & Co. KGaA, Frankfurter Sparkasse, Nassauische Sparkasse, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG +++ Freiburg VR-Bank Mittelsachsen eG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Mittelsachsen, Commerzbank AG +++ Freiburg im Breisgau Volksbank Freiburg eG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Freiburg-Nordlicher Breisgau, SÜDWESTBANK AG, HypoVereinsbank, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG, TARCOBANK AG & Co. KGaA, Commerzbank AG, SBANK eG, Baden-Württembergische Bank, Deutsche Postbank AG +++ Friedriehshafen Commerzbank AG, Volksbank Friedrichshafen-Lattning eG, HypoVereinsbank, Sparkasse Bodensee +++ Fulda VR Genossenschaftsbank Fulda eG, Sparkasse Fulda, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Sparda-Bank Hessen eG +++ Garmisch-Partenkirchen VR-Bank Werdefense eG, HypoVereinsbank, Kreissparkasse Garmisch-Partenkirchen +++ Gelsenkirchen Volksbank Ruhr-Mitte eG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Gelsenkirchen +++ Gera Volksbank eG Gera Jena Fulda-Stadt, Sparkasse Gera-Gez, Commerzbank AG, Sparda-Bank Berlin eG, Deutsche Postbank AG, Deutsche Bank AG +++ Gießen Sparkasse Gießen, Deutsche Postbank AG, Commerzbank AG, Volksbank Mittelhessen eG, Deutsche Bank AG, Sparda-Bank Hessen eG, IAH-GUARD AG & Co. KGaA +++ Githorn Volksbank eG Braunschweig Wolfsburg, Commerzbank AG, Sparkasse Githorn-Wolfsburg +++ Lüttenbeck Sparkasse Glacbeck, Deutsche Bank AG, Volksbank Ruhr-Mitte eG +++ Göttingen Volksbank Göttingen eG, Kreissparkasse Göttingen, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG +++ Goslar Deutsche Bank AG, Sparkasse Hildesheim-Gister-Prüm, Volksbank Nordfriesland eG, Commerzbank AG +++ Göttingen VR-Bank Westhüringen eG, Commerzbank AG, Raiffeisenbank Göttingen eG, Kreissparkasse Göttingen, Deutsche Postbank AG +++ Göttinger Volksbank Kassel, Göttingen eG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Göttingen, Commerzbank AG, Volksbank Mitte eG, Sparda-Bank Hannover eG +++ Göttingen (Westfalen) Sparkasse Westmünsterland, Volksbank Rönau-Ahaus eG, Sparda-Bank West eG +++ Gurnimbsbach Sparkasse Rummelsbach-Reinestadt, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Deutsche Postbank AG, Sparda-Bank West eG, Volksbank Oberberg eG, TARCOBANK AG & Co. KGaA +++ Gütersloh Volksbank Zietfeld-Gütersloh eG, Commerzbank AG, Deutsche Postbank AG, Deutsche Bank AG, Sparda-Bank Hannover eG, Sparkasse Gütersloh-Fietberg, IAH-GUARD AG & Co. KGaA +++ Hagen Deutsche Bank AG, Märkische Bank eG, Sparkasse HagenHerdecke, IAH-GUARD AG & Co. KGaA, Sparda-Bank West eG, Deutsche Postbank AG, Commerzbank AG +++ Halberstadt Harzer Volksbank eG, Harzparkasse, Commerzbank AG +++ Halle (Saale) Deutsche Bank AG, Sparkasse Halle, HypoVereinsbank, Commerzbank AG, TARCOBANK AG & Co. KGaA, Sparda-Bank Berlin eG, Volksbank Halle (Saale) eG +++ Hamburg Harburger Sparkasse AG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, SBANK eG, TARCOBANK AG & Co. KGaA, Commerzbank AG, Hamburger Volksbank eG, Sparda-Bank Hamburg eG, Deutsche Postbank AG +++ Hameln Sparkasse Hameln-Weserbergland, Volksbank Hameln-Stadthagen eG, Sparda-Bank Hannover eG +++ Hannover Frankfurter Volksbank eG, Frankfurter Sparkasse, Sparkasse Parau, Sparda-Bank Hassen eG +++ Hannover Sparkasse Hannover, Hannoversche Volksbank eG, Sparda-Bank Hannover eG +++ Heidelberg Deutsche Bank AG, Heidelberger Volksbank eG, SBANK eG, Sparkasse Heidelberg, Commerzbank AG, Volksbank Kurpfalz eG, TARCOBANK AG & Co. KGaA, HypoVereinsbank, Deutsche Postbank AG +++ Heilbronn Kreissparkasse Heilbronn, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG, Volksbank Heilbronn eG +++

Ort	Bank	Gesamt- note
Freiburg im Breisgau	Volksbank Freiburg eG	1,78
Friedrichshafen	Commerzbank AG	2,42
Fulda	VR Genossenschaftsbank Fulda eG	1,73
Garmisch-Partenkirchen	VR-Bank Werdenfels eG	2,24
Gelsenkirchen	Volksbank Ruhr Mitte eG	1,86
Gera	Volksbank eG Gera-Jena-Rudolstadt	2,58
Gießen	Sparkasse Gießen	2,35
Gifhorn	Volksbank eG Braunschweig Wolfsburg	1,74
Gladbeck	Sparkasse Gladbeck	2,77
Göppingen	Volksbank Göppingen eG	1,47
Goslar	Deutsche Bank AG	1,83
Gotha	VR Bank Westthüringen eG	2,14
Göttingen	Volksbank Kassel Göttingen eG	2,04
Gronau (Westfalen)	Sparkasse Westmünsterland	2,00
Gummersbach	Sparkasse Gummersbach-Bergneustadt	1,69
Gütersloh	Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG	2,35
Hagen	Deutsche Bank AG	1,79
Halberstadt	Harzer Volksbank eG	2,02
Halle (Saale)	Deutsche Bank AG	2,05
Hamburg	Hamburger Sparkasse AG	2,16
Hameln	Sparkasse Hameln-Weserbergland	1,95
Hanau	Frankfurter Volksbank eG	1,80
Hannover	Sparkasse Hannover	2,28
Heidelberg	Deutsche Bank AG	2,29
Heilbronn	Kreissparkasse Heilbronn	2,72
Herford	Sparkasse Herford	1,76
Herne	Herner Sparkasse	2,46
Herten	Volksbank Ruhr Mitte eG	2,58
Hildesheim	Sparkasse Hildesheim Goslar Peine	2,23
Hof	VR Bank Bayreuth-Hof eG	1,56
Iserlohn	Märkische Bank eG	2,16
Jena	HypoVereinsbank	2,12
Kaarst	Raiffeisenbank Kaarst eG	1,91
Kaiserslautern	Volksbank Kaiserslautern eG	2,18
Karlsruhe	Volksbank Karlsruhe eG	1,65
Kassel	Commerzbank AG	2,36
Kaufbeuren	VR Bank Kaufbeuren-Ostallgäu eG	1,23

Starke Genossen

In 101 Städten trugen die genossenschaftlichen Institute der Volksbanken den Sieg davon. Das bedeutet eine Siegquote von 46,5 Prozent. Ein starkes Ergebnis. Die zweitplatzierte Gruppe der Sparkassen brachte es auf 28,1 Prozent.



Quelle: Institut für Vermögensaufbau

gesamt konnten die genossenschaftlichen Institute 101 Siegerbanken stellen. Gemessen an der Gesamtzahl, ergibt sich eine Siegquote von 46,5 Prozent. Die Gruppe der Sparkassen erreichte 61 Siegerbanken und eine Quote von 28,1 Prozent. Platz drei geht an die Commerzbank mit 18 Siegerbanken bei einer Quote von 8,3 Prozent, den sich das Institut mit der Deutschen Bank bei gleicher Anzahl und Quote teilt (siehe Grafik oben). Es erweist sich, dass niemand glauben sollte, Regionalbanken, Genossenschaftsinstitute oder Sparkassen würden den Großen hinterherhinken. „Die Testergebnisse zeigen klar, dass Regionalbanken häufig durch guten Service punkten. Auch bei den Online-Angeboten überraschen viele Institute durch eine breite Palette“, so das Münchner Institut.

Der Test im Detail. Wie kommen die Tester zu den entsprechenden Ergebnissen? Und vor allem, wie sieht das perfekte Beratungsgespräch mit entsprechendem Service aus? Vergeben werden Noten von Eins bis Fünf – also nach Schulnotensystem. Somit wäre die beste zu erreichende Zensur die Eins. Für die getesteten Banken und ihre Berater muss die Aufgabenstellung stets die gleiche sein, um Vergleichbarkeit herstellen zu können. Natürlich darf an dieser Stelle nicht zu viel verraten werden, mit welchem Kundenprofil sich die Mystery-Shopper auf den Weg gemacht haben. Nur so viel: Sie gaben vor, ein Neukunde auf der Suche nach einer neuen Hausbank mit umfas-

1079 GETESTETE BANKEN

Herford Sparkasse Herford, Volksbank Bad Deynhausen-Herford eG, Commerzbank AG, Sparda-Bank Hannover eG, Deutsche Bank AG, Herne-Herner Sparkasse, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Deutsche Postbank AG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Volksbank Bochum Witten eG, Sparda-Bank West eG, Herten Volksbank Ruhr Mitte eG, Sparkasse Vest Recklinghausen, Commerzbank AG, Hildesheim Sparkasse Hildesheim Goslar Peine, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Volksbank Hildesheim-Lehrte-Pattensen eG, Deutsche Postbank AG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Hof VR Bank Bayreuth-Hof eG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Sparkasse Hochstadeln eG, Iserlohn Märkische Bank eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Sparkasse Iserlohn, Deutsche Postbank AG, Jena HypoVereinsbank, Volksbank eG Gera Jena Rudolstadt, Commerzbank AG, Sparkasse Jena-Saale-Holzland, BANKHAUS MAX FLEISSA KG, Deutsche Postbank AG, Deutsche Bank AG, Kaarst Raiffeisenbank Kaarst eG, Sparkasse Neuss, Volksbank Düsseldorf Neuss eG, Kaiserslautern Volksbank Kaiserslautern eG, Sparda-Bank Südwert eG, Kreissparkasse Kaiserslautern, Stadtsparkasse Kaiserslautern, Karlsruhe Volksbank Karlsruhe eG, Sparkasse Karlsruhe, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG, Kassel Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Kassel Sparkasse, Sparda-Bank Kassel, Volksbank Kassel Göttingen eG, Kaufbeuren VR Bank Kaufbeuren-Ostallgäu eG, Hypovereinsbank, Kreis- und Stadtsparkasse Kaufbeuren, Kiefershausen Sparkasse AG, HypoVereinsbank, Commerzbank AG, Kieler Volksbank eG, Forde Sparkasse, Deutsche Bank AG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Deutsche Postbank AG, Kleve Volksbank Kleve-Lander eG, Commerzbank AG, Sparkasse Rhein Maas, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Deutsche Postbank AG, Deutsche Bank AG, Koblenz Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, Commerzbank AG, Koblenz Sparkasse Koblenz, Volksbank Koblenz Mittelrhein eG, Sparda-Bank Südwert eG, Deutsche Postbank AG, Kolln Sparkasse KölnBonn, Deutsche Bank AG, Kreis Sparkasse Köln/HypoVereinsbank, Commerzbank AG, Volksbank Köln Bonn eG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Deutsche Postbank AG, Sparda-Bank West eG, Kirschen HypoVereinsbank, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG, Volksbank Konstanz eG, Sparkasse Bodensee, Krefeld Commerzbank AG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Sparkasse Krefeld, Volksbank Krefeld eG, Sparda-Bank West eG, Deutsche Bank AG, Deutsche Postbank AG, Lahr/Schwarzwald Volksbank Lahr eG, BBBank eG, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Offenburg/Odenau, Landau in der Pfalz Sparkasse Südliche Weinstraße, VR Bank Südpfalz eG, Sparda-Bank Südwert eG, VR-Bank Landsberg-Ammersee eG, VR Bank Starnberg-Heidsching-Landsberg eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Sparkasse Landsberg-Dießer, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Landsberg Sparda-Bank Oberbayern eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Deutsche Postbank AG, VR-Bank Landslut eG, Sparkasse Landslut, Langerfeld (Rheinland) VR-Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen, Deutsche Bank AG, Stadt-Sparkasse Langerfeld, Leipzig Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, Sparda-Bank Berlin eG, Commerzbank AG, BBBank eG, Sparkasse Leipzig, Deutsche Postbank AG, Leipziger Volksbank eG, Leoberg Kreissparkasse Bockhorn, Volksbank Region Leoberg eG, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG, Baden-Württembergische Bank, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Leve-Kusen VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen, Deutsche Bank AG, Sparkasse Leverkusen, Commerzbank AG, Deutsche Postbank AG, Sparda-Bank West eG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Lindau (Bodensee) Sparkasse Memminger Litzow Michelsheim, Volksbank Allgäu Oberschwaben eG, HypoVereinsbank, Commerzbank AG, Bayerische Bodenseebank Raiffeisen eG, Sparda-Bank Augsburg eG, Lippstadt Sparkasse Lippstadt, Volksbank Beckum-Lippstadt eG, Deutsche Bank AG, Lüttrich Sparkasse Lüttrich-Rheinland, Volksbank Dreiländereck eG, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG, Lütbeck Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Sparkasse Lütbeck, Sparda-Bank Hamburg eG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, HypoVereinsbank,

Länger ist auch besser

Es zeigt sich, dass Banken, die in der Beratung überdurchschnittlich gute Noten erreichten, auch zeitlich längere Gespräche aufweisen. Kein Wunder, wenn man erst die Kundensituation gründlich erfragen muss, um gute Lösungen anbieten zu können.

Beratungszeiten in der Privatkundenberatung

durchschnittliche Zeit in Minuten



Quelle: Institut für Vermögensaufbau

sender Beratung zu sein. Auf Basis dieses allgemeinen Profils haben die Bankberater viele Ansatzpunkte für ein nachhaltiges Finanzkonzept.

Zwar lässt sich, wie erwähnt, nicht weiter auf das Kundenprofil eingehen, damit Tester nicht enttarnt werden, allerdings wird der Kriterienkatalog transparent dargestellt (siehe Seite 74). So basiert die Gesamtnote auf insgesamt 81 Fragen. Ihre Auswertung bildet ein genaues Bild darüber ab, wie sich der Bankberater gegenüber dem Kunden verhält, wie engagiert er ist, ob er die Wünsche des Kunden erkennt und Potenziale aufzeigt.

Dabei ist das Testdesign in zwei Kategorien unterteilt: Kundenberatung, die mit einer Gewichtung von 75 Prozent in die Gesamtnote eingeht, und Service, der für die übrigen 25 Prozent verantwortlich ist. Dabei gliedert sich der Teil der Beratung in fünf Kategorien auf, die jeweils wiederum mit unterschiedlicher Gewichtung Einfluss auf die Note nehmen. „Vorbereitung“, „Atmosphäre und Interaktion“, „Kundengerechtigkeit“, „Sachgerechtigkeit“ und „Nachbereitung“ heißen die Kategorien der Kundenberatung. Im Bereich „Vorbereitung“ dreht es sich um die Kontaktaufnahme und die Gesprächsvorbereitung.

Ort	Bank	Gesamtnote
Kiel	Bordesholmer Sparkasse AG	2,16
Kleve	Volksbank Kleverland eG	2,11
Koblenz	Deutsche Bank AG	2,09
Köln	Sparkasse KölnBonn	1,97
Konstanz	HypoVereinsbank	2,64
Krefeld	Commerzbank AG	2,47
Lahr/Schwarzwald	Volksbank Lahr eG	1,92
Landau in der Pfalz	Sparkasse Südliche Weinstraße	2,12
Landsberg am Lech	VR-Bank Landsberg-Ammersee eG	1,83
Landshut	Sparda-Bank Ostbayern eG	2,38
Langenfeld (Rheinland)	VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen	2,26
Leipzig	Deutsche Bank AG	1,90
Leonberg	Kreissparkasse Böblingen	2,48
Leverkusen	VR Bank eG Bergisch Gladbach-Leverkusen	1,62
Lindau (Bodensee)	Sparkasse Memmingen-Lindau-Mindelheim	1,73
Lippstadt	Sparkasse Lippstadt	2,17
Lörrach	Sparkasse Lörrach-Rheinfelden	2,57
Lübeck	Deutsche Bank AG	2,10
Lüdenscheid	Volksbank im Märkischen Kreis eG	1,37
Ludwigshafen	HypoVereinsbank	2,65
Lüneburg	Commerzbank AG	2,19
Lutherstadt Wittenberg	Sparkasse Wittenberg	2,12
Magdeburg	Stadtsparkasse Magdeburg	1,91
Maintal	VR Bank Main-Kinzig-Büdingen eG	1,67
Mainz	Mainzer Volksbank eG	2,10
Mannheim	HypoVereinsbank	1,88
Marburg	Volksbank Mittelhessen eG	1,72
Memmingen	Sparkasse Memmingen-Lindau-Mindelheim	2,56
Menden (Sauerland)	Commerzbank AG	1,96
Mittweida	Volksbank Mittweida eG	1,80
Moers	Sparkasse am Niederrhein	1,63
Mönchengladbach	Commerzbank AG	2,49
Mühlhausen/Thüringen	VR Bank Westhüringen eG	2,30
München	Stadtsparkasse München	1,98
Münster	Vereinigte Volksbank Münster eG	1,75
Neubrandenburg	Raiffeisenbank Mecklenburger Seenplatte eG	2,48
Neu-Isenburg	Volksbank Dreieich eG	1,73
Neumarkt in der Oberpfalz	Raiffeisenbank Neumarkt i.d.Opf. eG	2,29

Volksbank Lübeck eG +++ Lüdenscheid Volksbank im Märkischen Kreis eG, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Sparkasse Lüdenscheid, Deutsche Postbank AG, Sparda-Bank West eG +++ Lüdinghausen HypoVereinsbank, Sparkasse Vorderpfalz, VR Bank Rhein-Neckar eG, Sparda-Bank Südwest eG, Commerzbank AG +++ Lüneburg Commerzbank AG, Sparkasse Lüneburg, HypoVereinsbank, Deutsche Postbank AG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Volksbank Lüneburger Heide eG, Sparda-Bank Hamburg eG, Deutsche Bank AG +++ Lutherstadt Wittenberg Sparkasse Wittenberg, Volksbank Wittenberg eG, Sparda-Bank Berlin eG +++ Magdeburg Stadtsparkasse Magdeburg, Sparda-Bank Berlin eG, Volksbank Magdeburg eG +++ Maintal VR Bank Main-Kinzig-Büdingen eG, Frankfurter Volksbank eG, Frankfurter Sparkasse, Sparkasse Hanau +++ Mainz Mainzer Volksbank eG, Deutsche Bank AG, Volksbank Alzey-Worms eG, Sparkasse Mainz, BBBank eG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Sparda-Bank Südwes eG, Deutsche Postbank AG +++ Mannheim HypoVereinsbank, BBBank eG, Deutsche Bank AG, Baden-Württembergische Bank, Commerzbank AG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Sparkasse Rhein-Neckar Nord, VR Bank Rhein-Neckar eG +++ Marburg Volksbank Mittelhessen eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Sparkasse Marburg-Friedenlocher, Sparda-Bank Hessen eG, Deutsche Postbank AG +++ Memmingen Sparkasse Memmingen-Lindau-Mindelheim, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, VR Bank Memmingen eG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Sparda-Bank Augsburg eG, Deutsche Bank AG +++ Menden (Sauerland) Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Märkisches Sauerland Hemel-Mörden, Mörderener Bank eG, Deutsche Postbank AG, Märkische Bank eG +++ Mittweida Volksbank Mittweida eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Sparkasse Mittelsachsen +++ Moers Sparkasse am Niederrhein, Volksbank Niederrhein eG, Deutsche Bank AG +++ Mönchengladbach Commerzbank AG, Volksbank Mönchengladbach eG, GADBACHER Bank AG, Stadtsparkasse Mönchengladbach +++ Mühlhausen/Thüringen VR Bank Westhüringen eG, Commerzbank AG, Sparkasse Unstrut-Hainich +++ München Stadtsparkasse München, BBBank eG, Deutsche Bank AG, Münchner Bank eG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Kreissparkasse München-Starnberg-Flaemring, Oberbank AG, Sparda-Bank München eG, Deutsche Postbank AG +++ Münster Vereinigte Volksbank Münster eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Sparkasse Münsterland Ost, Sparda-Bank Münster eG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Deutsche Postbank AG +++ Neubrandenburg Raiffeisenbank Mecklenburger Seenplatte eG, Sparda-Bank Berlin eG, Sparkasse Neubrandenburg-Demmin +++ Neu-Isenburg Volksbank Dreieich eG, Frankfurter Sparkasse, Sparkasse Langen-Seligenstadt, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Deutsche Postbank AG +++ Neumarkt in der Oberpfalz Raiffeisenbank Neumarkt i.d.Opf. eG, HypoVereinsbank, Sparkasse Neumarkt i.d.Opf. Parsberg +++ Neumünster Sparkasse Südholstein, HypoVereinsbank, Sparda-Bank Hamburg eG, Deutsche Bank AG, VR Bank Neumünster eG, Deutsche Postbank AG, Commerzbank AG +++ Neuss Volksbank Düsselndorf Neuss eG, Sparkasse Neuss, VR Bank eG +++ Neustadt an der Weinstraße Commerzbank AG, Sparkasse Rhein-Neckar, Deutsche Bank AG, Volksbank Kur- und Rheinpfalz eG, Sparda-Bank Südwes eG +++ Neu-Ulm Sparda-Bank Augsburg eG, Volksbank Ulm-Biberach eG, VR Bank Neu-Ulm eG, Sparkasse Neu-Ulm-Mittelhessen +++ Neuwied Volks- und Raiffeisenbank Neuwied-Elz eG, Commerzbank AG, Sparkasse Neuwied, Volksbank (Ultena) Mittelheim eG, Sparda-Bank Südwest eG, Deutsche Bank AG +++ Nordstedt Sparkasse Südholstein, Sparkasse Hülstein, HypoVereinsbank, Hamburger Sparkasse AG, Commerzbank AG, Volksbank Friesland-Emsdörfer eG, Hamburger Volksbank eG, Sparda-Bank Hamburg eG +++ Nordhorn Kreissparkasse Grafschaft Bentheim zu Nordhorn, Odenburgische Landesbank AG, Galschaffte Volksbank eG +++ Nürnberg Volksbank Raiffeisenbank Nürnberg eG, HypoVereinsbank, Commerzbank AG, Sparkasse Nürnberg, Sparda-Bank Nürnberg eG +++ Oberisrl. Frankfurter Volksbank eG, Frankfurter Sparkasse, Tulla's Sparkasse,

Ort	Bank	Gesamt- note
Neumünster	Sparkasse Südholstein	2,09
Neuss	Volksbank Düsseldorf Neuss eG	2,72
Neustadt an der Weinstraße	Commerzbank AG	2,28
Neu-Ulm	Sparda-Bank Augsburg eG	2,22
Newied	Volks- und Raiffeisenbank Newied-Linz eG	1,65
Norderstedt	Sparkasse Südholstein	1,88
Nordhorn	Kreissparkasse Grafschaft Bentheim zu Nordhorn	2,75
Nürnberg	Volksbank Raiffeisenbank Nürnberg eG	1,90
Oberursel	Frankfurter Volksbank eG	1,51
Offenbach am Main	Frankfurter Volksbank eG	1,64
Offenburg	Commerzbank AG	2,11
Oldenburg	Landessparkasse zu Oldenburg	2,11
Osnabrück	Hypo Vereinsbank	1,81
Papenburg	Sparkasse Emsland	2,38
Passau	Sparkasse Passau	2,03
Peine	Deutsche Bank AG	2,17
Pforzheim	Deutsche Bank AG	2,17
Pinneberg	Sparkasse Südholstein	1,95
Pirna	Ostächsische Sparkasse Dresden	1,65
Plauen	VR-Bank Bayreuth-Hof eG	1,73
Potsdam	Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam	1,96
Rastatt	Volksbank Baden-Baden Rastatt eG	1,66
Ravensburg	Baden-Württembergische Bank	1,72
Remscheid	Volksbank im Bergischen Land eG	1,64
Rendsburg	Sparkasse Mittelholstein AG	2,04
Reutlingen	Kreissparkasse Reutlingen	2,25
Rheda-Wiedenbrück	Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG	1,61
Rodgau	Sparkasse Langen-Seligenstadt	2,12
Rosenheim	Volksbank Raiffeisenbank Rosenheim-Chiemsee eG	1,81
Rostock	Hypo Vereinsbank	2,15
Rüsselsheim	Rüsselsheimer Volksbank eG	1,85
Saarbrücken	Sparkasse Saarbrücken	2,19
Salzgitter	Volksbank eG Braunschweig Wolfsburg	2,25
Schwäbisch Gmünd	VR-Bank Ostalb eG	1,80
Schwäbisch Hall	Sparkasse Schwäbisch Hall - Crailsheim	2,07
Schwandorf	Sparkasse im Landkreis Schwandorf	1,66
Schweinfurt	VR-Bank Schweinfurt eG	1,99
Schwerin	Sparkasse Mecklenburg-Schwerin	1,92

ting. Ein nicht zu unterschätzender Punkt in der Gesamtschau. Unter „Atmosphäre und Interaktion“ bewerten die Tester die Begrüßung, die Einbeziehung des Kunden sowie die Vorstellung von Berater und Institut. Selbstverständlich soll sich der Kunde wohlfühlen. Hierzu gehört nicht nur eine angenehme Gesprächsatmosphäre, sondern auch die Wahrung der Diskretion. In der Kategorie „Kundengerechtigkeit“ stehen Punkte wie eine gründliche Bedarfsanalyse durch den Berater im Vordergrund. Ist dieser in der Lage, durch gezielte Fragen die finanzielle Situation des Kunden vollständig zu erfassen und bedarfsgerechte Vorschläge zu unterbreiten? Wie werden Lösungen vorgestellt? Ist der Berater kompetent, ob-

Die Ergebnisse nach Bundesländern

Aufgeschlüsselt sind die Noten nach Bundesländern. Im Kreis der Länder mit mehr als 100 getesteten Kommunen kommen die Institute in Hessen mit 2,49 auf die beste Durchschnittsnote.

Bundesland	Gesamtnote 2017	Anzahl Banken
Baden-Württemberg	2,59	143
Bayern	2,51	140
Berlin	2,69	9
Brandenburg	2,61	30
Bremen	2,61	8
Hamburg	2,64	9
Hessen	2,49	106
Mecklenburg-Vorpommern	2,67	24
Niedersachsen	2,58	132
Nordrhein-Westfalen	2,58	245
Rheinland-Pfalz	2,62	71
Saarland	2,35	3
Sachsen	2,39	36
Sachsen-Anhalt	2,58	28
Schleswig-Holstein	2,60	53
Thüringen	2,64	42
gesamt	2,57	1079

Quelle: Institut für Vermögensaufbau

1079 GETESTETE BANKEN

Nassauische Sparkasse, Raiffeisenbank Oberursel eG, Offenbach am Main Frankfurter Volksbank eG, Vereinigte Volksbank Malingau WdV, Frankfurter Sparkasse, Städtische Sparkasse Offenbach a. M., Offenburg Commerzbank AG, Hypo Vereinsbank, Sparkasse Hildesheim Goslar Peine, Commerzbank AG, Deutsche Postbank AG, Pforzheim Deutsche Bank AG, Volksbank Pforzheim eG, BBBank eG, Commerzbank AG, Sparkasse Pforzheim Dtlw, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Volksbank Oldenburg eG, Osnabrück Hypo Vereinsbank, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Oldenburgische Landesbank AG, Sparda-Bank Münster eG, Volksbank Osnabrück eG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Sparkasse Osnabrück, Papenburg Sparkasse Emsland, Ostfriesische Volksbank eG, Commerzbank AG, Oldenburgische Landesbank AG, Deutsche Postbank AG, Passau Sparkasse Passau, VR-Bank Passau eG, Sparda-Bank Ostbayern eG, Peine Deutsche Bank AG, Volksbank eG Braunschweig Wolfsburg, Sparkasse Hildesheim Goslar Peine, Commerzbank AG, Deutsche Postbank AG, Pforzheim Deutsche Bank AG, Volksbank Pforzheim eG, BBBank eG, Commerzbank AG, Sparkasse Pforzheim Dtlw, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Pinneberg Sparkasse Südholstein, Commerzbank AG, Volksbank Pinneberg-Eimsbörn eG, Hypo Vereinsbank, Deutsche Bank AG, Pirna Ostächsische Sparkasse Dresden, Volksbank Pirna eG, Sparda-Bank Berlin eG, Plauen VR-Bank Bayreuth-Hof eG, Sparkasse Vogtland, Volksbank Vogtland eG, Commerzbank AG, Potsdam Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam, Hypo Vereinsbank, Deutsche Bank AG, Volksbank Ostfalen eG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Sparda-Bank Berlin eG, Rastatt Volksbank Baden-Baden Rastatt eG, Sparkasse Rastatt-Bersbach, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG, Ravensburg Baden-Württembergische Bank, Kreissparkasse Ravensburg, Volksbank Ulm-Biberach eG, Remscheid Volksbank im Bergischen Land eG, Sparda-Bank West eG, Städtische Sparkasse Remscheid, Rendsburg Sparkasse Mittelholstein AG, Hypo Vereinsbank, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Volksbank Raiffeisenbank im Kreis Rendsburg eG, Reutlingen Kreissparkasse Reutlingen, Volksbank Reutlingen eG, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG, Rheda-Wiedenbrück Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG, Commerzbank AG, Kreissparkasse Wiedenbrück, Deutsche Postbank AG, Rodgau Sparkasse Langen-Seligenstadt, Hypo Vereinsbank, Vereinigte Volksbank Malingau eG, Sparkasse Ditzburg, Deutsche Postbank AG, Rosenheim Volksbank Raiffeisenbank Rosenheim-Chiemsee eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Hypo Vereinsbank, Sparkasse Rosenheim-Bad Aibling, Sparda-Bank München eG, Städtische Postbank AG, Rostock Hypo Vereinsbank, Ostsee Sparkasse Rostock, Rüsselsheim Volksbank eG, Rüsselsheimer Volksbank eG, Saarbrücken Sparkasse Saarbrücken, Commerzbank AG, Sparda-Bank Südwest eG, Salzgitter Volksbank eG Braunschweig Wolfsburg, Volksbank eG, Wolfenbüttel, Braunschweigische Landes Sparkasse, Schwäbisch Gmünd VR-Bank Ostalb eG, Kreissparkasse Ostalb, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG, Schwäbisch Hall Sparkasse Schwäbisch Hall - Crailsheim, Baden-Württembergische Bank, VR-Bank Schwäbisch Hall-Crailsheim eG, Schwandorf Sparkasse im Landkreis Schwandorf, Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG, VR-Bank Burglengenfeld eG, Schweinfurt VR-Bank Schweinfurt eG, Hypo Vereinsbank, Sparda-Bank Nürnberg eG, Sparkasse Schweinfurt-Haßberge, Schwerin Sparkasse Mecklenburg-Schwerin, VR-Bank eG, Schwerin, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Deutsche Postbank AG, Siegen Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Volksbank Siegen-Land eG, Sparkasse Siegen, Sparda-Bank West eG, Deutsche Postbank AG, Sindelfingen Deutsche Bank AG, Vereinigte Volksbank eG, Döblingen, Kreissparkasse Döblingen, Baden-Württembergische Bank, Singen (Ulmetriedl) Volksbank eG Schwarzwald-Baar-Region, Sparkasse

ektiv, stellt er den Kundennutzen heraus und dokumentiert das Gespräch? Diesen Fragen gehen die Tester in der Kategorie Sachgerechtigkeit auf den Grund. Zum Schluss steht eine angemessene Verabschiedung, die natürlich nicht nur mit einem Händeschütteln erledigt sein soll. „Nach dem Termin ist vor dem Termin. Berater sollten das Gespräch gewissenhaft nachbereiten, Kunden Vertragsunterlagen und Informationsmaterial mitgeben und bei offenen Fragen oder weiterem Beratungsbedarf einen Folgetermin anbieten. Das ist ein wichtiger Bestandteil einer nachhaltigen Beratung“, so das Institut weiter. Damit wäre die Beratungsqualität vollumfänglich abgedeckt.

Im Serviceaspekt, der zu 25 Prozent Einfluss auf die Note nimmt, werden drei Kategorien unterschieden: „Online-Kontaktangebot“, „Response-Leistung“ sowie der „Filialcheck“. Zugangsmöglichkeiten, Navigation und Nutzerfreundlichkeit sind die zentralen Themen im „Online-Kontaktangebot“. Hinter der „Response-Leistung“ verbirgt sich die Erreichbarkeit hinsichtlich der Kontaktwege Telefon, E-Mail und Chat inklusive Whats-App. Beim „Filialcheck“ spielen Räumlichkeiten, deren Ausstattung und die Kontaktaufnahme die Hauptrollen. Pluspunkte können Filialen sammeln, die übersichtlich gestaltet sind, über ausreichend SB-Terminals wie Geldautomaten und Kontoauszugsdrucker verfügen und gut sortiertes, aktuelles Informationsmaterial bereithalten.

Die perfekte Beratung. Wie sieht nun das perfekte Beratungsgespräch aus? Gibt es einen Königsweg? „Das Gespräch ist immer abhängig vom Kunden und seiner persönlichen Situation. Daher ist es wichtig, dass der Berater viel über seinen Kunden herausfindet und Fragen stellt. Wer fragt, führt. Der Berater sollte freundlich und kompetent durch das Gespräch führen, ohne dass es zum Verhör wird“, umreißt das IVA seine Vorstellung einer Ideallösung. Das leuchtet ein. Kennt der Berater die persönliche und finanzielle Situation des Kunden, ist dies die Basis für eine vertrauensvolle, ganzheitliche und bedarfsgerechte Beratung, in der Kunde und Berater gewinnen.

Halten die Banken das hohe Beratungsniveau und bleiben sie offen gegenüber der voranschreitenden Digitalisierung, können sie wohl auf neue Protestaktionen à la Pizzabacken in der Filiale verzichten. ■

ARNO KONKEL

Ort	Bank	Gesamtnote
Siegen	Commerzbank AG	2,06
Sindelfingen	Deutsche Bank AG	2,18
Singen (Hohentwiel)	Volksbank eG Schwarzwald Baar Hegau	1,98
Sinsheim	Sparkasse Kraichgau Bruchsal-Bretten-Sinsheim	2,04
Speyer	Commerzbank AG	2,08
Stade	Volksbank Stade-Cuxhaven eG	1,88
Starnberg	Deutsche Bank AG	2,23
Stendal	Kreissparkasse Stendal	2,23
Stralsund	Commerzbank AG	2,44
Stuttgart	Volksbank Stuttgart eG	2,08
Trier	TARGOBANK AG & Co. KGaA	2,25
Troisdorf	VR-Bank Rhein-Sieg eG	2,12
Tübingen	VR Bank Tübingen eG	2,67
Ulm	Volksbank Ulm-Biberach eG	2,58
Velbert	Volksbank im Bergischen Land eG	1,90
Viernheim	Volksbank Darmstadt - Südhessen eG	1,87
Viersen	Volksbank Viersen eG	2,52
Villingen-Schwenningen	Sparkasse Schwarzwald-Baar	2,88
Waiblingen	Volksbank Stuttgart eG	2,21
Warendorf	Commerzbank AG	1,86
Weiden in der Oberpfalz	HypoVereinsbank	1,82
Weilheim	VR-Bank Werdenfels eG	2,54
Weimar	VR Bank Weimar eG	2,06
Weinheim	Volksbank Weinheim eG	2,60
Wernigerode	Commerzbank AG	2,31
Wetzlar	Volksbank Mittelhessen eG	1,82
Wiesbaden	Wiesbadener Volksbank eG	1,95
Wilhelmshaven	Volksbank Jever eG	2,14
Wismar	Volks- und Raiffeisenbank eG, Wismar	2,40
Witten	Volksbank Bochum Witten eG	2,11
Wolfenbüttel	Volksbank eG, Wolfenbüttel	1,99
Wolfsburg	Commerzbank AG	2,10
Worms	Sparkasse Worms-Alzey-Ried	2,39
Wunstorf	Volksbank eG, Nienburg	1,85
Wuppertal	Volksbank im Bergischen Land eG	2,28
Würzburg	Volksbank Raiffeisenbank Würzburg eG	1,92
Zwickau	Volksbank Chemnitz eG	1,96

Quelle: Institut für Vermögensaufbau

Hegau-Bielersee, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG +++ Sinsheim Sparkasse Kraichgau, Bruchsal-Bretten-Sinsheim, Volksbank Kraichgau eG, Commerzbank AG +++ Speyer Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Volksbank Kur- und J. Rheinpfalz eG, Sparkasse Vorarlberg, Sparda-Bank Südwest eG +++ Stade Volksbank Stade-Cuxhaven eG, HypoVereinsbank, Sparkasse Stade-Alles Land, Kreissparkasse Stade +++ Starnberg Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, VR Bank Starnberg-Herrsching-Landsberg eG, Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg, Commerzbank AG +++ Stendal Kreissparkasse Stendal, Sparda-Bank Berlin eG, Volksbank Stendal eG +++ Stralsund Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Pommerische Volksbank eG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Vorpommern +++ Stuttgart Volksbank Stuttgart eG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG +++ Trier TARGOBANK AG & Co. KGaA, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG, Sparkasse Trier, Sparda-Bank Südwest eG, Volksbank Trier eG, Commerzbank AG +++ Troisdorf VR-Bank Rhein-Sieg eG, Kreissparkasse Köln, Commerzbank AG, Deutsche Postbank AG +++ Tübingen VR-Bank Tübingen eG, Kreissparkasse Tübingen, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG +++ Ulm Volksbank Ulm-Biberach eG, Commerzbank AG, Sparkasse Ulm, HypoVereinsbank +++ Velbert Volksbank im Bergischen Land eG, Sparkasse Hilden-Palingen-Velbert, Commerzbank AG +++ Viernheim Volksbank Darmstadt - Südhessen eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Sparkasse Starkenburg +++ Viersen Volksbank Viersen eG, Sparkasse Krefeld, Sparda-Bank West eG +++ Villingen-Schwenningen Sparkasse Schwarzwald-Baar, Volksbank Schwarzwald-Enau-Neckar eG, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG, Volksbank eG Schwarzwald-Baar-Hegau +++ Waiblingen Volksbank Stuttgart eG, Kreissparkasse Waiblingen, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG +++ Warendorf Commerzbank AG, Volksbank eG, Warendorf, Sparkasse Münsterland Ost, Vereinigte Volksbank Münster eG +++ Weiden in der Oberpfalz HypoVereinsbank, Commerzbank AG, Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG, Sparkasse Oberpfalz Nord +++ Weilheim VR-Bank Werdenfels eG, Sparkasse Oberrhein, HypoVereinsbank +++ Weimar VR-Bank Weimar eG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Sparda-Bank Berlin eG, Sparkasse Mittelhessen, Deutsche Bank AG +++ Weinheim Volksbank Weinheim eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Sparkasse Rhein-Neckar, Deutsche Postbank AG +++ Wernigerode Commerzbank AG, Kreis Sparkasse, Haizer Volksbank eG +++ Wetzlar Volksbank Mittelhessen eG, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Sparda-Bank Hessen eG, Deutsche Postbank AG, Sparkasse Wetzlar +++ Wiesbaden Wiesbadener Volksbank eG, BF-Bank eG, HypoVereinsbank, Nassauische Sparkasse, Commerzbank AG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Deutsche Bank AG, Sparda-Bank Südwest eG +++ Wilhelmshaven Volksbank Jever eG, Deutsche Bank AG, Oldenburgische Landesbank AG, Commerzbank AG, Sparkasse Wilhelmshaven, Volksbank Wilhelmshaven eG, TARGOBANK AG & Co. KGaA +++ Wismar Volks- und Raiffeisenbank eG, Wismar, Sparkasse Mackenburger-Nordwest, Sparda-Bank Berlin eG +++ Witten Volksbank Bochum-Witten eG, Deutsche Bank AG, Sparda-Bank West eG, Sparkasse Witten, Commerzbank AG +++ Wolfenbüttel Volksbank eG, Wolfenbüttel, Commerzbank AG, Braunschweigische Landesbank eG +++ Wolfsburg Commerzbank AG, Volksbank eG Braunschweig Wolfsburg, Sparkasse Gifhorn-Wolfsburg +++ Worms Sparkasse Worms-Alzey-Ried, Commerzbank AG, Volksbank Alzey-Worms eG, Sparda-Bank Südwest eG, Deutsche Bank AG, Deutsche Postbank AG +++ Wunstorf Volksbank eG, Nienburg, Hannoversche Volksbank eG, Spa-Kasse Hannover, Stadtparkasse Wunstorf +++ Wuppertal Volksbank im Bergischen Land eG, Commerzbank AG, Stadtparkasse Wuppertal +++ Würzburg Volksbank Raiffeisenbank Würzburg eG, Commerzbank AG, Sparkasse Mainfranken Würzburg, HypoVereinsbank AG, Sparda-Bank Nürnberg eG +++ Zwickau Volksbank Chemnitz eG, Volksbank Zwickau eG, Sparkasse Zwickau