

CityContest



2731 GETESTETE BANKEN

+++ Aachen Sparkasse Aachen, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Aachener Bank eG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Deutsche Postbank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Aalen VR-Bank Aalen eG, Kreissparkasse Ostalbk, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Baden-Württembergische Bank, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Ahlen Volksbank Ahlen-Sassenberg-Warendorf eG, Commerzbank AG, Sparkasse Münsterland Ost, Deutsche Bank AG, Deutsche Postbank AG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale,+++ Albstadt Baden-Württembergische Bank, Commerzbank AG, Volksbank Ebingen eG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Zollernalb, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Alsdorf Sparkasse Aachen, Aachener Bank eG, Spar- und Darlehenskasse Hoengen eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, VR-Bank eG, Würselen, Deutsche Bank AG,+++ Amberg Commerzbank AG, Sparkasse Amberg-Sulzbach, Volksbank-Raiffeisenbank Amberg eG, HypoVereinsbank, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Ansbach Commerzbank AG, RaiffeisenVolksbank Gewerbebank eG, Vereinigte Sparkassen Stadt und Landkreis Ansbach, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Deutsche Postbank AG, HypoVereinsbank, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Arnsberg Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Arnsberg-Sundern, ING-DiBa AG, Volksbank Sauerland eG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Spar- und Darlehenskasse Deventrop eG,+++ Aschaffenburg Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, Volksbank Aschaffenburg eG, Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau, Raiffeisenbank Aschaffenburg eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Augsburg Augusta-Bank eG, Commerzbank AG, Stadtsparkasse Augsburg, Kreissparkasse Augsburg, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, Targobank AG & Co. KGaA, HypoVereinsbank, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Aurich Deutsche Bank AG, Sparkasse Aurich Norden, Raiffeisen-Volksbank eG, Aurich, Oldenburgische Landesbank AG, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale,+++ Backnang Baden-Württembergische Bank, Commerzbank AG, Kreissparkasse Waiblingen, Volksbank Backnang eG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Deutsche Postbank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Bad Hersfeld Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, VR-Bank Bad Hersfeld-Rotenburg eG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG, Deutsche Postbank AG,+++ Bad Homburg Frankfurter Volksbank eG, Nassauische Sparkasse, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., Taunus Sparkasse,+++ Bad Kreuznach Commerzbank AG, Sparkasse Rhein-Nahe, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, Volksbank Rhein-Nahe-Hunsrück eG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Bad Oeynhausen Volksbank Bad Oeynhausen-Herford eG, Stadtsparkasse Bad Oeynhausen, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, Commerzbank AG, Deutsche Postbank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Bad Oldesloe Commerzbank AG, Sparkasse Holstein, Volksbank Stormarn eG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Bayreuth VR-Bank Bayreuth, Commerzbank AG, Sparkasse Bayreuth, HVB Online Filiale, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Bensheim Sparkasse Bensheim, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, comdirect bank AG, Volksbank Darmstadt - Südhessen eG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, Deutsche Postbank AG,+++ Bergheim Volksbank Erfurt eG, Commerzbank AG, Kreissparkasse Köln, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG,+++ Bergisch Gladbach Kreissparkasse Köln, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, ING-DiBa AG, VR Bank Bergisch Gladbach eG, Targobank AG & Co. KGaA, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Berlin Berliner Sparkasse, Berliner Volksbank eG, comdirect bank AG, HypoVereinsbank, Berliner Bank, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, Commerzbank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, Deutsche Postbank AG,+++ Bielefeld Commerzbank AG, Sparkasse Bielefeld, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Targobank AG & Co. KGaA, Bielefelder Volksbank eG, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A., HypoVereinsbank, Deutsche Postbank AG,+++ Bietigheim-Bissingen Südwestbank AG, Kreissparkasse Ludwigsburg, Volksbank Ludwigsburg eG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, Baden-Württembergische Bank, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG,+++ Bitterfeld-Wolfen Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld, Deutsche Postbank AG, HypoVereinsbank, ING-DiBa AG,

2731 Bankfilialen unterzog FOCUS-MONEY einem Qualitätstest. Der bundesweite Finanz-TÜV weist den Weg zur besseren Beratung auch abseits der Metropolen

Mehr als fünf Billionen Euro Geldvermögen besitzen Deutschlands Privathaushalte. Immerhin 39,1 Prozent davon haben sie als Einlagen bei Banken geparkt. Eine Umfrage der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) im Auftrag des Bankenverbandes BdB offenbart, dass Tages- und Festgelder 2014 die bevorzugten Anlageformen der Deutschen waren. Es folgten Sparkonten und Sparpläne mit 24 Prozent. Auch in diesem Jahr liebäugelt fast jeder zweite Deutsche damit, seine Ersparnisse auf Tages- oder Festgeldkonten anzulegen.

Das Vertrauen in die Bonität und das Produktangebot der Banken ist also weiterhin stattlich. An die Qualität der Branche sind daher hohe Anforderungen zu stellen. Gerade in den aktuell extrem komplexen und schwierigen zinslosen Zeiten mit einem Stressmix aus Schuldenkrise, Euro-Schwäche, Immobilienblase und volatilen Aktien. Zumal der Anteil der Bundesbürger, die riskantere Anlagen ablehnen, laut der GfK-Umfrage auf 67 Prozent gestiegen ist. Ende 2013 lag der Anteil noch bei 63 Prozent.

Wer früher keine Probleme hatte, dank hochverzinslicher Festgelder und Bundesanleihen auskömmliche Renditen in Eigenregie zu verdienen, steht jetzt vor unlösbaren Aufgaben. Die zinslose Zeit erfordert umfangreiches Finanz-Know-how und innovative Anlagestrategien. Nicht jeder kommt mit den neuen Herausforderungen klar, so manche Lebensplanung gerät in Nullzinszeiten aus den Fugen.

Test in 300 Städten. Bange Frage daher: Welche Bank kann jetzt den gestiegenen Anforderungen gerecht werden? Wo finden Ratlose beste Fachkompetenz – nicht nur in den banklastigen Metropolen, sondern auch in dünner besiedelten Regionen? Um das zu klären, ließ FOCUS-MONEY in einem bundesweiten Test 2731 Bankfilialen in 300 Städten vom Institut für Vermögensaufbau (IVA) unter die Lupe ►

Die Sieger und ihre Noten

Dank des überregionalen Bankentests erfahren nun auch Ratsuchende in kleineren Städten wie Aalen oder Wesel, bei welcher Adresse sie überdurchschnittlich gut beraten werden. Allerdings ist zu beachten, dass die Noten der jeweils „Besten Bank“ von Ort zu Ort deutlich schwanken. Zudem können Berater wechseln. Ein persönlicher Test vor Ort gehört stets mit zur endgültigen Bankenwahl.

Ort	Bank	Gesamt-note
Aachen	Sparkasse Aachen	1,8
Aalen	VR-Bank Aalen eG	1,9
Ahlen	Volksbank Ahlen-Sassenberg-Warendorf eG	1,8
Albstadt	Baden-Württembergische Bank	2,0
Alsdorf	Sparkasse Aachen	1,8
Amberg	Commerzbank AG	1,7
Ansbach	Commerzbank AG	2,0
Arnsberg	Commerzbank AG	2,2
Aschaffenburg	Commerzbank AG	1,9
Augsburg	Augusta-Bank eG	1,9
Aurich	Deutsche Bank AG	1,8
Backnang	Baden-Württembergische Bank	1,9
Bad Hersfeld	Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg	1,9
Bad Homburg	Frankfurter Volksbank eG	1,7
Bad Kreuznach	Commerzbank AG	2,0
Bad Oeynhausen	Volksbank Bad Oeynhausen-Herford eG	2,0
Bad Oldesloe	Commerzbank AG	1,7
Bad Salzuflen	Sparkasse Lemgo	2,0
Baden-Baden	Volksbank Baden-Baden Rastatt eG	1,6
Bamberg	VR Bank Bamberg eG	1,6
Bautzen	Commerzbank AG	2,1
Bayreuth	VR-Bank Bayreuth	1,8
Bensheim	Sparkasse Bensheim	1,7
Bergheim	Volksbank Erft eG	1,9
Bergisch Gladbach	Kreissparkasse Köln	2,0
Berlin	Berliner Sparkasse	2,1
Bielefeld	Commerzbank AG	2,3
Bietigheim-Bissingen	Südwestbank AG	1,5
Bitterfeld-Wolfen	Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld	2,2
Böblingen	Vereinigte Volksbank AG	1,8
Bocholt	Commerzbank AG	2,1

Deutsche Bank AG, Volksbank eG, Köthen, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Böblingen Vereinigte Volksbank AG, Commerzbank AG, Baden-Württembergische Bank, Kreissparkasse Böblingen, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale,+++ Bocholt Commerzbank AG, Sparkasse Westmünsterland, Volksbank Bocholt eG, Stadtparkasse Bocholt, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, ING-DiBa AG,+++ Bochum Sparkasse Bochum, Commerzbank AG, Volksbank Bochum Witten eG, HypoVereinsbank, National-Bank AG, Deutsche Bank AG, Targobank AG & Co. KGaA, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Bonn Sparkasse KölnBonn, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, VR-Bank Bonn eG, HVB Online Filiale, Volksbank Bonn Rhein-Sieg eG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, Deutsche Postbank AG,+++ Bottrop Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Bottrop, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Volksbank Kirchhellen eG Bottrop,+++ Brandenburg an der Havel Mittelbrandenburgische Sparkasse, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Brandenburger Bank Volksbank-Raiffeisenbank eG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Braunschweig Braunschweigische Landessparkasse, Volksbank eG Braunschweig Wolfsburg, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Bremen Die Sparkasse Bremen AG, Deutsche Bank AG, Targobank AG & Co. KGaA, Bremische Volksbank eG, Deutsche Postbank AG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, Sparda-Bank Hannover eG, comdirect bank AG,+++ Bremerhaven Kreissparkasse Wesermünde-Hadeln, Sparkasse Bremerhaven, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A., Volksbank eG Bremerhaven-Cuxland, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG,+++ Bruchsal Sparkasse Kraichgau, Commerzbank AG, Targobank AG & Co. KGaA, Deutsche Bank AG, Volksbank Bruchsal-Bretten eG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Brühl Commerzbank AG, Kreissparkasse Köln, Brühler Bank eG, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG, VR-Bank Rhein-Erft eG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale,+++ Buchholz in der Nordheide Sparkasse Harburg-Buxtehude, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Volksbank Lüneburger Heide eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Hamburger Sparkasse AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Bünde Volksbank Bad Oeynhausen-Herford eG, Sparkasse Herford, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Deutsche Postbank AG,+++ Buxtehude Volksbank Stade-Cuxhaven eG, HVB Online Filiale, Hamburger Sparkasse AG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Sparkasse Harburg-Buxtehude, Volksbank Geest eG,+++ Calw Sparkasse Pforzheim Calw, Vereinigte Volksbank AG, HVB Online Filiale, Raiffeisenbank im Kreis Calw eG, Baden-Württembergische Bank, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Castrop-Rauxel Dortmunder Volksbank eG, Sparkasse Vest Recklinghausen, HVB Online Filiale, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Deutsche Postbank AG,+++ Celle Sparkasse Celle, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, comdirect bank AG, Hannoversche Volksbank eG, Cortal Consors S.A., HypoVereinsbank, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale,+++ Chemnitz Volksbank Chemnitz eG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, HypoVereinsbank, Sparkasse Chemnitz, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Deutsche Bank AG,+++ Cloppenburg Commerzbank AG, Landessparkasse zu Oldenburg, Volksbank Cloppenburg eG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Oldenburgische Landesbank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG,+++ Coburg Commerzbank AG, HVB Online Filiale, HypoVereinsbank, VR-Bank Coburg eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Coburg - Lichtenfels, Cortal Consors S.A.,+++ Coesfeld VR-Bank Westmünsterland eG, Commerzbank AG, Sparda-Bank Münster eG, comdirect bank AG, Sparkasse Westmünsterland, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Cottbus Sparkasse Spree-Neiße, Commerzbank AG, VR Bank Lausitz eG, HypoVereinsbank, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., Deutsche Bank AG,+++ Cuxhaven Stadtparkasse Cuxhaven, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Deutsche Postbank AG, Volksbank Stade-Cuxhaven eG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG,+++ Dachau Sparkasse Dachau, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG, Volksbank Raiffeisenbank Dachau eG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Darmstadt Sparkasse Darmstadt, Volksbank Darmstadt-Südhessen eG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Deggendorf Sparkasse Deggendorf, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, Raiffeisenbank Deggendorf - Plattling eG, Genobank DonauWald eG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, comdirect bank AG,+++ Delmenhorst Volksbank Delmenhorst Schierbrok eG, Volksbank Ganderkesee-Hude eG, Deutsche Bank AG, Oldenburgische Landesbank AG, Landessparkasse zu Oldenburg, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG, ING-DiBa AG,+++ Dessau-Roßlau Commerzbank AG, Stadtparkasse Dessau, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale,

KRITERIENKATALOG

Was die Tester wissen wollten

Kategorie	Gewichtung	Fragestellung
Telefonkontakt	20,00 %	Wie kann ich bei Ihnen ein Konto eröffnen und was muss ich beachten? Wenn ich ein Konto bei Ihnen eröffne, wo finde ich den nächsten Geldautomaten? Ich möchte gern Geld bei Ihnen anlegen. Wie sicher ist dies? Ich plane, eine Immobilie zu kaufen. Bieten Sie auch Kredite dafür an? Sie bieten die Riester-Rente an. Macht dies für mich Sinn, da ich viele kritische Punkte gelesen habe?

Oberkategorien	Gewichtung	Unterkategorien	Fragen-Nr.
Vor- und Nachbetreuung	15 %	Kontaktaufnahme	1–3
		Gesprächsvorbereitung	4–5
		Gesprächsatmosphäre	6
		Initiierung Nachbetreuung	7–9
		Unterlagen	10
Atmosphäre/Interaktion	15 %	Begrüßung	11–12
		Umgebung	13–15
		Gesprächsatmosphäre	16–20
		Vorstellung Bank	21–22
		Vorstellung Berater	23–24
Kundengerechtigkeit	25 %	Bedarfsanalyse	25–29
		Individualisierung	30–34
		Einwandbehandlung	35
		Engagement	36
		Verständlichkeit	37–40
		Abschluss	41–43
		Sachgerechtigkeit	25 %
Sachgerechtigkeit	25 %	fachliche Sicherheit	46–47
		Objektivität	48–49
		Erklärung	50–54
		Nutzenargumentation	55–57
		Systematik	58–59
		Transparenz	60–62

Quelle: Institut für Vermögensaufbau

nehmen. Um die besten Bankberater zu finden, scheute das Münchner Institut zum fünften Mal in Folge keine Mühen. Durch die Aufnahmen der Onlinebanken in den Test stieg der Aufwand weiter. Die bestens geschulten IVA-Tester investierten mehr als 118 000 Minuten Zeit und waren mehr als 73 000 Kilometer unterwegs. Jetzt wissen endlich auch die Einwohner von Gera, dass sie gut beraten werden – wenn sie zur mit 1,6 benoteten Geraer Bank gehen.

Der Fall. Basis der Eignungsprüfung war stets ein einheitlicher Fall: ein Berufseinsteiger. Jeder Tester gab an, ein monatliches Bruttoeinkommen von 3000 Euro zu beziehen. Zudem informierte er den Banker darüber, dass er 5000 Euro auf einem Tagesgeldkonto und ein Depot in Höhe von 25 000 Euro sein Eigen nennt. Darüber hinaus verfügt er über eine Haftpflichtversicherung und eine betriebliche Altersvorsorge. Dagegen fehlte stets die besonders wichtige Berufsunfähigkeitsversicherung. Neben dem Konto interessierten die Testkunden insbesondere langfristige Sparformen für die Altersvorsorge.

Die Bewertung der Gespräche erfolgte auf Basis von 62 Fragen (s. Kasten links). Der umfangreiche Kriterienkatalog ermöglicht eine exakte Analyse der Gespräche und gibt Aufschluss darüber, wie die Bankberater auf den potenziellen Neukunden reagieren, wie sie sich für dessen Wünsche interessieren und wie sie sich für ihn engagieren. Der Fragebogen unterscheidet die Kriterien Vor- und Nachbetreuung, Atmosphäre, Kundengerechtigkeit und Sachgerechtigkeit. Im Bereich Vor- und Nachbetreuung bewerteten die Tester unter anderem, wie der Kontakt zum Berater zustande kam und welche Unterlagen sie am Ende des Gesprächs erhielten. Unter Atmosphäre und Interaktion fallen etwa die Freundlichkeit des Beraters sowie die Raumsituation innerhalb der Filiale. In der Kategorie Kundengerechtigkeit wurden die Anstrengungen des Beraters bewertet, seinen Neukunden durch Fragen zur persönlichen und finanziellen Situation näher kennenzulernen. Lösungsvorschläge, Kosten sowie die Aufklärung über Vor- und Nachteile benoteten die Tester im Kapitel Sachgerechtigkeit.

Neben dem Gespräch floss 2014 bei allen Filial- und Online-Banken auch der telefonische Erstkontakt mit einem Gewicht von 20 Prozent in die Bewertung ein. Die

Cortal Consors S.A., Volksbank Dessau-Anhalt eG,+++ Detmold Sparkasse Paderborn-Detmold, Targobank AG & Co. KGaA, Deutsche Bank AG, Volksbank Paderborn-Höxter-Detmold eG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Dinslaken Volksbank Dinslaken eG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Sparkasse Dinslaken-Voerde-Hünxe, Deutsche Postbank AG,+++ Dormagen Volksbank Düsseldorf Neuss eG, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, VR Bank eG Dormagen, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Sparkasse Neuss, Cortal Consors S.A.,+++ Dorsten Sparkasse Vest Recklinghausen, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Volksbank Dorsten eG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Targobank AG & Co. KGaA,+++ Dortmund Sparkasse Dortmund, Dortmund Volksbank eG, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, National-Bank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, Deutsche Postbank AG,+++ Dreieich Frankfurter Sparkasse, Sparkasse Langen-Seligenstadt, Commerzbank AG, comdirect bank AG, Volksbank Dreieich eG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, ING-DiBa AG,+++ Dresden Ostsächsische Sparkasse Dresden, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Dresdner Volksbank Raiffeisenbank eG, Sparda-Bank Berlin eG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, Deutsche Postbank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Duisburg Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Volksbank Rhein-Ruhr eG, National-Bank AG, Sparda-Bank West eG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Düren Sparkasse Westmünsterland eG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Sparkasse Westmünsterland, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Düren Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, Sparkasse Düren, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Volksbank Düren eG, Brühler Bank eG,+++ Düsseldorf Stadtparkasse Düsseldorf, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Volksbank Düsseldorf Neuss eG, National-Bank AG, Kreissparkasse Düsseldorf, comdirect bank AG, HypoVereinsbank, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Eberswalde Sparkasse Barnim, Commerzbank AG, Berliner Volksbank eG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG,+++ Eisenach Deutsche Bank AG, Bankhaus Max Flessa KG, HVB Online Filiale, Wartburg Sparkasse, Volksbank und Raiffeisenbank Eisenach eG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, VR Bank Westthüringen eG, Cortal Consors S.A.,+++ Elmshorn Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Volksbank eG, Elmshorn, Sparkasse Elmshorn, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., HypoVereinsbank,+++ Emden Sparkasse Aurich-Norden, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Oldenburgische Landesbank AG, comdirect bank AG, Ostfriesische Volksbank eG, Sparkasse Emden, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, Emsdettener VerbundSparkasse Emsdettener-Ochtrup, VR-Bank Kreis Steinfurt eG, Commerzbank AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG,+++ Erding Commerzbank AG, Raiffeisenbank Erding eG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, VR-Bank Erding eG, Cortal Consors S.A., Sparkasse Erding-Dorfen, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG,+++ Erfurt Commerzbank AG, Sparkasse Mittelthüringen, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, Erfurter Bank eG, Bankhaus Max Flessa KG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Erkelenz Commerzbank AG, Kreissparkasse Heinsberg, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, Volksbank Ekelenz eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Raiffeisenbank Erkelenz eG,+++ Erkrath Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Kreissparkasse Düsseldorf, Raiffeisenbank Rhein-Berg eG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, comdirect bank AG,+++ Erlangen Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Bankhaus Max Flessa KG, VR-Bank Erlangen-Höchstädt-Herzogenaurach eG, HVB Online Filiale, Stadt- und Kreissparkasse Erlangen, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Eschweiler Sparkasse Aachen, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, VR-Bank eG, Würselen, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Raiffeisenbank Eschweiler eG,+++ Essen Sparkasse Essen, Commerzbank AG, Geno Bank Essen eG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, National-Bank AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Deutsche Postbank AG,+++ Esslingen am Neckar Volksbank Esslingen eG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, Baden-Württembergische Bank, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Ettlingen Sparkasse Karlsruhe Ettlingen, Commerzbank AG, Volksbank Ettlingen eG, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Euskirchen Volksbank Euskirchen eG, Kreissparkasse Euskirchen, Commerzbank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Targobank AG & Co. KGaA, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG,+++ Fellbach Baden-Württembergische Bank, Commerzbank AG, Volksbank Stuttgart eG, Fellbacher Bank eG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Kreissparkasse Waiblingen, Cortal Consors S.A.,+++ Filderstadt Baden-Württembergische Bank, Commerzbank AG, Volksbank Filder eG, Deutsche Postbank AG, Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Flensburg VR Bank Flensburg-Schleswig eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Union-Bank AG, Nord-Ostsee Sparkasse,+++ Forchheim Commerzbank AG, Volksbank Forchheim eG, Sparkasse Forchheim, Vereinigte Raiffeisenbanken Grafenberg-Forchheim-Eschenau-Heroldsberg eG, HVB Online Filiale, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, ING-DiBa AG,

Die Noten der Institute im Schnitt

Bei einer Durchschnittsbetrachtung erzielten die Berater der Commerzbank die beste Note. Erfreulich: Alle Filialbanken konnten ihre Noten im Schnitt verbessern. Online-Banken wurden erstmals getestet.

Durchschnittsnoten der getesteten Banken

	Noten	Verbesserung zu 2013 in Punkten
Commerzbank	2,14	+0,16
Sparkassen	2,23	+0,18
Volksbanken	2,34	+0,25
Deutsche Bank	2,41	+0,04
HypoVereinsbank	2,55	+0,18
Targobank	2,58	+0,15
HVB Online	2,64	0
Comdirect Bank	2,68	0
Ing-Diba	2,78	0
Cortal Consors	2,86	0
Postbank	2,87	+0,10
sonstige Banken	2,24	+0,27

Quelle: Institut für Vermögensaufbau

Bedeutung des Telefons nimmt im Handy-Zeitalter stetig zu. Die Tester stellten fünf Fragen, um die Beratungs-kompetenz am Telefon zu ermitteln. Für alle Kriterien vergaben die IVA-Experten (Schul-) Noten von eins bis fünf, um ein Ranking für jede Stadt ermitteln zu können. Die jeweiligen Sieger der bundesweiten Banken-Hitliste erhalten von FOCUS-MONEY ein Gütesiegel.

Die Ideallösung. Die vom Institut gewünschte Ideallösung ist keine unüberwindbare Hürde. Sie stellt eher eine Mindestersparnis dar. Provisionen und Produkte sollten nicht im Vordergrund stehen. Ebenso sollte Fachchinesisch tabu sein. „Verständlichkeit ist kein ‚weiches Thema‘, sondern wichtig für eine gute Beziehung zwischen Bank und Kunden“, sagt Frank Brettschneider, Professor für Kommunikationswissenschaft an der Universität Hohenheim. Negativ bewerteten es die Tester, wenn der ▶

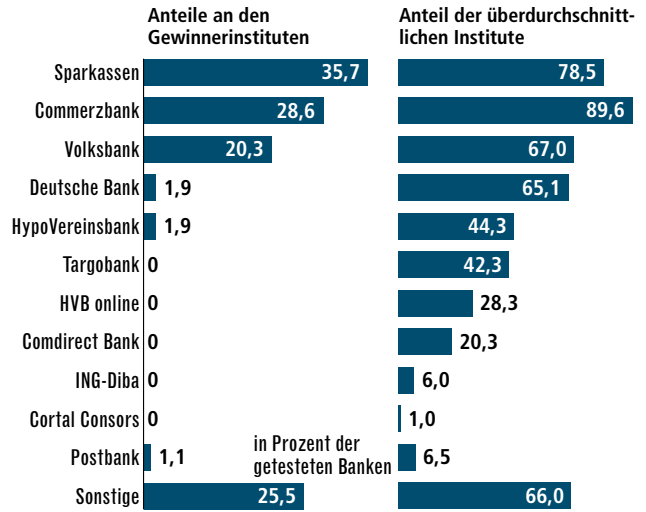
Ort	Bank	Gesamt-note
Bochum	Sparkasse Bochum	2,0
Bonn	Sparkasse KölnBonn	2,1
Botrop	Commerzbank AG	2,0
Brandenburg a. d. Havel	Mittelbrandenburgische Sparkasse	1,8
Braunschweig	Braunschweigische Landessparkasse	1,6
Bremen	Die Sparkasse Bremen AG	2,1
Bremerhaven	Kreissparkasse Wesermünde-Hadeln	2,0
Bruchsal	Sparkasse Kraichgau	1,9
Brühl	Commerzbank AG	1,8
Buchholz i. d. Nordheide	Sparkasse Harburg-Buxtehude	2,0
Bünde	Volksbank Bad Oeynhausen-Herford eG	1,8
Buxtehude	Volksbank Stade-Cuxhaven eG	2,1
Calw	Sparkasse Pforzheim Calw	2,0
Gastrop-Raukel	Dortmunder Volksbank eG	1,9
Celle	Sparkasse Celle	1,9
Chemnitz	Volksbank Chemnitz eG	1,6
Gloppenburg	Commerzbank AG	1,7
Coburg	Commerzbank AG	1,7
Coesfeld	VR-Bank Westmünsterland eG	2,1
Cottbus	Sparkasse Spree-Neiße	1,8
Cuxhaven	Stadtsparkasse Cuxhaven	2,0
Dachau	Sparkasse Dachau	1,8
Darmstadt	Sparkasse Darmstadt	2,2
Deggendorf	Sparkasse Deggendorf	2,0
Delmenhorst	Volksbank Delmenhorst Schierbrok eG	2,0
Dessau-Roßlau	Commerzbank AG	1,7
Detmold	Sparkasse Paderborn-Detmold	2,0
Dinslaken	Volksbank Dinslaken eG	2,0
Dormagen	Volksbank Düsseldorf Neuss eG	2,2
Dorsten	Sparkasse Vest Recklinghausen	2,1
Dortmund	Sparkasse Dortmund	1,9
Dreieich	Frankfurter Sparkasse	1,9
Dresden	Ostsächsische Sparkasse Dresden	2,0
Duisburg	Commerzbank AG	2,0
Dülmen	VR-Bank Westmünsterland eG	1,8
Düren	Commerzbank AG	2,0
Düsseldorf	Stadtsparkasse Düsseldorf	1,9
Eberswalde	Sparkasse Barnim	1,9
Eisenach	Deutsche Bank AG	1,7

2731 GETESTETE BANKEN

Cortal Consors S.A.,+++ Frankenthal Commerzbank AG, Sparkasse Rhein-Haardt, Deutsche Bank AG, RV Bank Rhein-Haardt eG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, HypoVereinsbank, Cortal Consors S.A.,+++ Frankfurt (Oder) Sparkasse Oder-Spree, Commerzbank AG, Raiffeisen-Volksbank Oder-Spree eG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, HypoVereinsbank, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Deutsche Bank AG,+++ Frankfurt am Main Frankfurter Volksbank eG, Frankfurter Sparkasse, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG, Sparda-Bank Hessen eG,+++ Frechen Commerzbank AG, Raiffeisenbank Frechen-Hürth eG, Kreissparkasse Köln, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, Deutsche Postbank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Freiberg Sparkasse Mittelsachsen, VR-Bank Mittelsachsen eG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Freiburg im Breisgau Volksbank Freiburg eG, Südwestbank AG, Baden-Württembergische Bank, Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, HVB Online Filiale,+++ Freising Sparkasse Freising, Freisinger Bank eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Friedrichshafen Südwestbank AG, Sparkasse Bodensee, Volksbank Friedrichshafen eG, Baden-Württembergische Bank, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Fulda VR Genossenschaftsbank Fulda eG, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, Commerzbank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, Sparkasse Fulda, comdirect bank AG,+++ Fürstfeldbruck Commerzbank AG, Sparkasse Fürstfeldbruck, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, Volksbank Raiffeisenbank Fürstfeldbruck eG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., HypoVereinsbank,+++ Fürth Commerzbank AG, Sparkasse Fürth, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, Bankhaus Max Flessa KG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Raiffeisen-Volksbank Fürth eG,+++ Garbsen Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Sparkasse Hannover, comdirect bank AG, Deutsche Postbank AG, Hannoversche Volksbank eG, ING-DiBa AG,+++ Gelsenkirchen Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Volksbank Ruhr Mitte eG, comdirect bank AG, Deutsche Postbank AG, Targobank AG & Co. KGaA, ING-DiBa AG, Sparkasse Gelsenkirchen, Sparda-Bank West eG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Gera Geraer Bank eG, Commerzbank AG, Sparkasse Gera-Greiz, ING-DiBa AG, HypoVereinsbank, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Germering Commerzbank AG, Sparkasse Fürstfeldbruck, Volksbank Raiffeisenbank Fürstfeldbruck eG, Münchner Bank eG, ING-DiBa AG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale,+++ Gießen Sparkasse Gießen, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, Volksbank Mittelhessen eG, Deutsche Postbank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Gifhorn Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Volksbank eG Braunschweig Wolfsburg, Sparkasse Gifhorn-Wolfsburg, comdirect bank AG, Deutsche Postbank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, HVB Online Filiale,+++ Gladbeck Volksbank Ruhr Mitte eG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, Commerzbank AG, National-Bank AG, Sparkasse Gladbeck, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG,+++ Göppingen Südwestbank AG, Kreissparkasse Göppingen, Baden-Württembergische Bank, Deutsche Bank AG, Volksbank Göppingen eG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Görzitz Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, Volksbank Raiffeisenbank Niederschlesien eG, ING-DiBa AG, Sparkasse Oberlausitz-Niederschlesien, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG, Deutsche Postbank AG, Goslar Sparkasse Goslar/Harz, Commerzbank AG, Targobank AG & Co. KGaA, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Volksbank Nordharz eG, Deutsche Bank AG,+++ Gotha Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, VR Bank Westthüringen eG, comdirect bank AG, Kreissparkasse Gotha, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Raiffeisenbank Gotha eG,+++ Göttingen Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, Volksbank Göttingen eG, HVB Online Filiale, Sparkasse Göttingen, Cortal Consors S.A., Volksbank Mitte eG, ING-DiBa AG,+++ Greifswald HypoVereinsbank, HVB Online Filiale, Commerzbank AG, Sparkasse Vorpommern, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Deutsche Bank AG, Volksbank Raiffeisenbank eG, Cortal Consors S.A.,+++ Greven Volksbank Greven eG, Commerzbank AG, Kreissparkasse Steinfurt, Cortal Consors S.A., Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale,+++ Grevenbroich Sparkasse Neuss, Commerzbank AG, Volksbank Düsseldorf Neuss eG, Raiffeisenbank Grevenbroich eG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG,+++ Gronau (Westfalen) Volksbank Gronau-Ahaus eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, comdirect bank AG, Sparda-Bank Münster eG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, Sparkasse Gronau, HVB Online Filiale,+++ Gummersbach Sparkasse Gummersbach-Bergneustadt, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Volksbank Oberberg eG, Deutsche Postbank AG, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG,+++ Gütersloh Sparkasse Gütersloh, Commerzbank AG, ING-DiBa AG, Volksbank Gütersloh, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Targobank AG & Co. KGaA, Cortal Consors S.A., Deutsche Bank AG,+++ Hagen Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, Sparkasse Hagen, Targobank AG & Co. KGaA, Cortal Consors S.A., Märkische Bank eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG,+++ Halberstadt HypoVereinsbank, Commerzbank AG, Harzsparkasse, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, Vereinigte Volksbank eG,

Besser als der Durchschnitt

Immer der Beste zu sein ist unmöglich. Aber auffallend oft sind Kunden in Filialen der Commerzbank, Sparkassen und Volksbanken überdurchschnittlich gut aufgehoben.



Quelle: Institut für Vermögensaufbau

Banker nur den schnellen Abschluss suchte. Oder Produkte zu verkaufen versuchte, die der Kunde gar nicht wünscht. In den Genuss einer guten Bewertung kommen nur jene Bankberater, die Folgendes erfüllen:

- Ein Neukunde möchte am Schalter freundlich empfangen werden. Der erste Ansprechpartner sollte den Kunden nach seinen Wünschen fragen und zeitnah einen Termin bei einem zu seinem Anliegen passenden Experten vereinbaren. „Für den Kunden ist der Erstkontakt ein Schlüsselerlebnis, das auch sein künftiges Verhältnis zur Bank prägt“, sagt IVA-Vorstandsmitglied Kai Fürderer.
- Nach einem freundlichen Empfang stellt der Berater zunächst sich und sein Geldinstitut vor. Dann geht er auf die Wünsche des Kunden ein. Die Atmosphäre sollte persönlich, der Gesprächsort abgeschirmt sein, damit der Kunde ohne Bedenken Privates ansprechen kann.

2731 GETESTETE BANKEN

Wernigerode, comdirect bank AG, Deutsche Postbank AG, ING-DiBa AG,+++ Halle (Saale) Sparkasse, HypoVereinsbank, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Volksbank Halle (Saale) eG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Haltern am See Commerzbank AG, Volksbank Haltern eG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, Stadtparkasse Haltern am See, comdirect bank AG, Sparda-Bank Münster eG, ING-DiBa AG,+++ Hamburg Hamburger Sparkasse AG, Commerzbank AG, Hamburger Volksbank eG, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG, Sparda-Bank Hamburg eG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Deutsche Postbank AG,+++ Hameln Sparkasse Weserbergland, Commerzbank AG, Volksbank Hameln-Stadthagen eG, Deutsche Bank AG, Stadtparkasse Hameln, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Hamm Dortmunder Volksbank eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Targobank AG & Co. KGaA, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Sparkasse Hamm, Cortal Consors S.A.,+++ Hanau Frankfurter Volksbank eG, Sparkasse Hanau, Commerzbank AG, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, Frankfurter Sparkasse, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale,+++ Hannover Hannoversche Volksbank eG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Sparkasse Hannover, Deutsche Postbank AG, Cortal Consors S.A., Sparda-Bank Hannover eG,+++ Hattingen Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Hattingen, Volksbank Sprockhövel eG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., National-Bank AG,+++ Heidelberg Sparkasse Heidelberg, Commerzbank AG, Volksbank Kurpfalz H+G Bank eG, comdirect bank AG, Heidelberger Volksbank eG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale,+++ Heidenheim an der Brenz Baden-Württembergische Bank, Heidenheimer Volksbank eG, Kreissparkasse Heidenheim, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, Deutsche Bank AG,+++ Heilbronn Südwestbank AG, HVB Online Filiale, Volksbank Heilbronn, Kreissparkasse Heilbronn, Deutsche Bank AG, Baden-Württembergische Bank, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Heinsberg Heinsberger Volksbank AG, Raiffeisenbank eG Heinsberg, Commerzbank AG, Kreissparkasse Heinsberg, comdirect bank AG, Deutsche Postbank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale,+++ Herford Volksbank Bad Oeynhausen-Herford eG, Commerzbank AG, Sparkasse Herford, Deutsche Bank AG, Targobank AG & Co. KGaA, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Herne Volksbank Bochum Witten eG, Herner Sparkasse, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, Deutsche Postbank AG,+++ Herrenberg Volksbank Herrenberg-Nagold-Rottenburg eG, Kreissparkasse Böblingen, Baden-Württembergische Bank, comdirect bank AG, Deutsche Postbank AG, HVB Online Filiale, Commerzbank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Herten Volksbank Ruhr Mitte eG, Commerzbank AG, Sparkasse Vest Recklinghausen, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, Deutsche Postbank AG,+++ Hilden Sparkasse Hilden - Ratingen - Velbert, Commerzbank AG, Volksbank Remscheid-Solingen eG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, Targobank AG & Co. KGaA, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, ING-DiBa AG,+++ Hildesheim Sparkasse Hildesheim, Volksbank Hildesheim eG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, HypoVereinsbank, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Commerzbank AG, ING-DiBa AG,+++ Hof Sparkasse Hochfranken, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, VR Bank Hof eG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG,+++ Homburg Kreissparkasse Saarpfalz, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, Volksbank Saarpfalz eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, VR Bank Saarpfalz eG, Cortal Consors S.A., Bank 1 Saar eG,+++ Hürth Kreissparkasse Köln, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Raiffeisenbank Fischchenich-Kendenich eG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., Raiffeisenbank Frechen-Hürth eG, Deutsche Postbank AG,+++ Ibbenbüren VR-Bank Kreis Steinfurt eG, Kreissparkasse Steinfurt, Commerzbank AG, Sparda Bank Münster eG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, ING-DiBa AG,+++ Ingolstadt Sparkasse Ingolstadt, Commerzbank AG, Volksbank Raiffeisenbank Bayern Mitte eG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, HypoVereinsbank, Cortal Consors S.A.,+++ Iserlohn Sparkasse Iserlohn, comdirect bank AG, Targobank AG & Co. KGaA, ING-DiBa AG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Märkische Bank eG, Cortal Consors S.A.,+++ Jena Commerzbank AG, Bankhaus Max Flessa KG, Volksbank Saaletal eG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, Sparkasse Jena-Saale-Holzland, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Kaarst Raiffeisenbank Kaarst eG, Commerzbank AG, Volksbank Düsselndorf Neuss eG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, Sparkasse Neuss, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Kaiserslautern Volksbank Kaiserslautern-Nordwestpfalz eG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Stadtparkasse Kaiserslautern, Cortal Consors S.A., Kreissparkasse Kaiserslautern,+++ Karlsruhe Sparkasse Karlsruhe Ettligen, Südwestbank AG, Baden-Württembergische Bank, Commerzbank AG, Volksbank Karlsruhe eG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Kassel Kasseler Sparkasse, Kasseler Bank eG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Commerzbank AG,

■ Der Berater sollte einzelne Gesprächsbestandteile festhalten. Notizen sind für den Kunden ein erstes Indiz, ob der Berater sein Anliegen ernst nimmt und gewillt ist, eine individuelle Lösung für ihn zu suchen.

■ Nach der Aufnahme der finanziellen Ist-Situation liegt es am Berater, die Bedarfslücken des Kunden zu entdecken und ihn darauf aufmerksam zu machen. Dabei sollte der Kunde die Problematik seiner Bedarfslücken verstehen. Zudem sollte der Berater seine Empfehlungen so erläutern, dass der Kunde in der Lage ist, sich dafür oder dagegen auszusprechen.

Erfolgsfaktoren Zeit und Software. Viel über die Beratungsqualität sagt bereits die Zeit aus, die der Berater dem potenziellen Neukunden schenkt. Denn zwischen Gesprächsdauer und Beratungsqualität besteht ein Zusammenhang (s. Grafik S. 76). Themen wie Versicherungsschutz, Altersvorsorge oder Hausfinanzierung lassen sich nicht in wenigen Minuten oder nur in einem Gespräch abhandeln. „Fehlentscheidungen an dieser Stelle kosten den Kunden über die Jahre schnell mehrere Zehntausend Euro“, warnt Förderer.

Je länger der Banker berät, desto höher sind die Chancen auf eine gute Endnote. Dauerte das Gespräch nur maximal 15 Minuten, endete es für die Filialen im Schnitt mit der Note Drei. Dauerte die Beratung aber mehr als 60 Minuten, bekamen sie im Schnitt eine 2,10. Logisch: Wer viel wissen will, um die finanziellen Bedürfnisse und Defizite eines Neukunden zu erkennen, muss intensiv fragen. Das erfordert Zeit und Geduld. Wer die nicht hat, vergisst, entscheidende Fragen zu stellen. Als hilfreich für eine gute Note erweist sich der Einsatz einer Finanzplanungssoftware, weil sie den Berater zwingt, den finanziellen Ist-Zustand und die Wünsche des Kunden abzufragen und zu erfassen. „Ein solcher automatisierter Beratungsprozess steigert aufgrund der einheitlichen, strukturierten und nachvollziehbaren Vorgehensweise die Qualität der Beratung zugunsten der Kunden“, sagt Förderer.

Fazit: Noten verbessert. Insgesamt kann die Branche mit dem Test zufrieden sein, denn die Filialbanken haben ihre Noten weiter verbessert (s. Grafik S. 71). Die Spannweite reicht von einem nahezu gleich bleibenden Ergebnis bei der Deutschen Bank bis hin zu einer starken Verbes-

Ort	Bank	Gesamt-note
» Göttingen	Commerzbank AG	2,0
Greifswald	Hypo Vereinsbank	2,4
Greven	Volksbank Greven eG	1,7
Grevenbroich	Sparkasse Neuss	1,8
Gronau (Westfalen)	Volksbank Gronau-Ahaus eG	1,9
Gummerbach	Sparkasse Gummersbach-Bergneustadt	2,2
Gütersloh	Sparkasse Gütersloh	2,1
Hagen	Commerzbank AG	2,1
Halberstadt	Hypo Vereinsbank	2,1
Halle (Saale)	Saalesparkasse	1,8
Haltern am See	Commerzbank AG	2,0
Hamburg	Hamburger Sparkasse AG	1,7
Hameln	Sparkasse Weserbergland	2,0
Hamm	Dortmunder Volksbank eG	1,8
Hanau	Frankfurter Volksbank eG	1,6
Hannover	Hannoversche Volksbank eG	2,3
Hattingen	Commerzbank AG	1,6
Heidelberg	Sparkasse Heidelberg	1,7
Heidenheim a. d. Brenz	Baden-Württembergische Bank	2,0
Heilbronn	Südwestbank AG	1,7
Heinsberg	Heinsberger Volksbank AG	1,9
Herford	Volksbank Bad Oeynhausen-Herford eG	1,7
Herne	Volksbank Bochum Witten eG	2,1
Herrenberg	Volksbank Herrenberg–Nagold–Rottenburg eG	1,9
Herten	Volksbank Ruhr Mitte eG	1,9
Hilden	Sparkasse Hilden · Ratingen · Velbert	1,6
Hildesheim	Sparkasse Hildesheim	1,9
Hof	Sparkasse Hochfranken	1,9
Homburg	Kreissparkasse Saarpfalz	2,1
Hürth	Kreissparkasse Köln	2,0
Ibbenbüren	VR-Bank Kreis Steinfurt eG	1,9
Ingolstadt	Sparkasse Ingolstadt	1,9
Iserlohn	Sparkasse Iserlohn	2,1
Jena	Commerzbank AG	2,2
Kaarst	Raiffeisenbank Kaarst eG	1,9
Kaiserslautern	Volksbank Kaiserslautern-Nordwestpfalz eG	1,8
Karlsruhe	Sparkasse Karlsruhe Ettlingen	1,6
Kassel	Kasseler Sparkasse	2,3
Kaufbeuren	Commerzbank AG	1,8

Deutsche Postbank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Kaufbeuren Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Kreis- und Stadtparkasse Kaufbeuren, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, Cortal Consors S.A., VR Bank Kaufbeuren-Ostallgäu, comdirect bank AG, ING-DiBa AG,+++ Kempen Sparkasse Krefeld, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Deutsche Postbank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Volksbank Kempen-Grefrath eG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Kempten Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Sparkasse Allgäu, Raiffeisenbank Kempten-Oberallgäu eG, Allgäuer Volksbank eG Kempten-Sonthofen, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale,+++ Kerpen Commerzbank AG, Raiffeisenbank Frechen-Hürth eG, Kreissparkasse Köln, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Kiel Förde Sparkasse, Commerzbank AG, Kieler Volksbank eG, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Bordesholmer Sparkasse AG,+++ Kleve Commerzbank AG, Sparkasse Kleve, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, Volksbank Kleverland eG, Deutsche Postbank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Koblenz Sparkasse Koblenz, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, comdirect bank AG, HypoVereinsbank, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, Volksbank Koblenz Mittelrhein eG, HVB Online Filiale,+++ Köln Commerzbank AG, Kreissparkasse Köln, Kölner Bank eG, Sparkasse KölnBonn, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Deutsche Postbank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale,+++ Konstanz Baden-Württembergische Bank, Commerzbank AG, Volksbank eG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Sparkasse Bodensee, Cortal Consors S.A.,+++ Krefeld Sparkasse Krefeld, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG, Volksbank Krefeld eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Laatzen Commerzbank AG, Sparkasse Hannover, Volksbank eG, Pattensen, Hannoversche Volksbank eG, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG,+++ Lahr Sparkasse Offenburger/Ortenau, Deutsche Bank AG, Volksbank Lahr eG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Landau in der Pfalz Commerzbank AG, Sparkasse Südliche Weinstraße, Deutsche Bank AG, VR Bank Südpfalz eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, HypoVereinsbank, Cortal Consors S.A.,+++ Landsberg Sparkasse Landsberg-Dießen, VR-Bank Landsberg-Ammersee eG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, VR Bank Starnberg-Herrsching-Landsberg eG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Landshut Commerzbank AG, Sparkasse Landshut, Deutsche Bank AG, Volksbank Landshut eG, HypoVereinsbank, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Langenfeld Commerzbank AG, Stadt-Sparkasse Langenfeld, Deutsche Bank AG, Volksbank Rhein-Wupper eG, Deutsche Postbank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Langenhagen Sparkasse Hannover, Hannoversche Volksbank eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Deutsche Bank AG, Deutsche Postbank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Commerzbank AG,+++ Lehrte Sparkasse Hannover, Commerzbank AG, Volksbank eG, Pattensen, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, Deutsche Postbank AG,+++ Leinfelden-Echterdingen Volksbank Stuttgart eG, Vereinigte Volksbank AG, Sparkasse Esslingen-Nürtingen, HVB Online Filiale, Echterdingen Bank eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Commerzbank AG,+++ Leipzig Sparkasse Leipzig, Sachsen Bank, Deutsche Bank AG, Leipziger Volksbank eG, Commerzbank AG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, HypoVereinsbank, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG,+++ Lemgo Volksbank Paderborn-Höxter-Detmold eG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Commerzbank AG, Cortal Consors S.A., Sparkasse Lemgo,+++ Leonberg Kreissparkasse Böblingen, Baden-Württembergische Bank, Volksbank Region Leonberg eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, ING-DiBa AG,+++ Leverkusen Commerzbank AG, Raiffeisenbank Rhein-Berg eG, ING-DiBa AG, Volksbank Rhein-Wupper eG, Sparkasse Leverkusen, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG, Deutsche Bank AG,+++ Lingen Commerzbank AG, Sparkasse Emsland, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, Volksbank Lingen eG, HVB Online Filiale, Oldenburgische Landesbank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Lippstadt Commerzbank AG, Sparkasse Lippstadt, HVB Online Filiale, Volksbank Beckum-Lippstadt eG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Deutsche Postbank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Lörrach Volksbank Dreiländereck eG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Sparkasse Lörrach-Rheinfelden, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Lübeck Volksbank Lübeck eG, Sparkasse zu Lübeck AG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG,+++ Lüdenscheid Volksbank im Märkischen Kreis eG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Sparkasse Lüdenscheid, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG, ING-DiBa AG,+++ Ludwigsburg Kreissparkasse Ludwigsburg, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Baden-Württembergische Bank, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG, Volksbank Ludwigsburg eG, ING-DiBa AG,+++ Ludwigshafen Commerzbank AG, VR Bank Rhein-Neckar eG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG,

Großer Notenabstand zwischen Top und Flop

Die Auszeichnung „Beste Bank“ bekamen nur jene Filialen, in denen sich die Berater bei vielen Prüfkriterien überdurchschnittlich gute Noten verdienten.

Sortiert nach Gesamtnote	Besten 20 Prozent*	Durchschnitt	Schlechtesten 20 Prozent*
Vor- und Nachbetreuung	1,76	2,45	3,10
Atmosphäre/Interaktion	1,69	2,53	3,15
Kundengerechtigkeit	1,82	2,69	3,36
Sachgerechtigkeit	2,09	2,56	2,92
Gesamtnote	1,95	2,52	2,97

*Filialen

Quelle: Institut für Vermögensaufbau

Berliner bleiben benachteiligt

Im Schnitt die besten Noten bekamen Geldinstitute in Baden-Württemberg. Enttäuscht wurden die Tester wie schon im Vorjahr von vielen Bankberatern in Berlin.

Bundesland	Gesamtnote 2013	Gesamtnote 2014	Veränderung gegenüber 2014
Baden-Württemberg	2,37	2,44	-0,07
Bayern	2,46	2,49	-0,03
Berlin	2,82	2,67	0,15
Brandenburg	2,53	2,55	-0,02
Bremen	2,73	2,57	0,16
Hamburg	2,51	2,52	-0,01
Hessen	2,40	2,55	-0,15
Mecklenburg-Vorpommern	2,66	2,63	0,03
Niedersachsen	2,56	2,54	0,02
Nordrhein-Westfalen	2,56	2,53	0,03
Rheinland-Pfalz	2,34	2,49	-0,15
Saarland	2,60	2,51	0,09
Sachsen	2,37	2,50	-0,13
Sachsen-Anhalt	2,59	2,56	0,03
Schleswig-Holstein	2,72	2,59	0,13
Thüringen	2,52	2,54	-0,02
Gesamt	2,50	2,52	-0,02

Quelle: Institut für Vermögensaufbau

2731 GETESTETE BANKEN

ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Sparkasse Vorderpfalz, Cortal Consors S.A.,+++ Lüneburg Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Volksbank Lüneburger Heide eG, HypoVereinsbank, Sparkasse Lüneburg, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Lünen Volksbank Selm-Bork eG, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Sparkasse Lünen, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG, HVB Online Filiale,+++ Magdeburg Commerzbank AG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Volksbank Magdeburg eG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, Stadtparksparkasse Magdeburg,+++ Maintal Frankfurter Sparkasse, Sparkasse Hanau, Commerzbank AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, VR Bank Main-Kinzig-Büdingen eG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Mainz Mainzer Volksbank eG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, Sparkasse Mainz, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG,+++ Mannheim Südwestbank AG, Baden-Württembergische Bank, VR Bank Rhein-Neckar eG, Sparkasse Rhein Neckar Nord, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, Cortal Consors S.A.,+++ Marburg Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Volksbank Mittelhessen eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Sparkasse Marburg-Biedenkopf, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG, HVB Online Filiale,+++ Marl Commerzbank AG, Volksbank Marl-Recklinghausen eG, Sparkasse Vest Recklinghausen, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Deutsche Postbank AG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Meerbusch Volksbank Meerbusch eG, HypoVereinsbank, Sparkasse Neuss, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Melle Kreissparkasse Melle, Commerzbank AG, Volksbank eG Bad Laer-Borghol-Hilte-Mette, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Oldenburgische Landesbank AG,+++ Memmingen Sparkasse Memmingen-Lindau-Mindelheim, Commerzbank AG, VR-Bank Memmingen eG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, HypoVereinsbank, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Menden Sparkasse Märkisches Sauerland Hemer-Menden, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Mendener Bank eG, HVB Online Filiale, Märkische Bank eG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG, ING-DiBa AG,+++ Mettmann Kreissparkasse Düsseldorf, Credit- und Volksbank eG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Commerzbank AG, Deutsche Postbank AG,+++ Minden Volksbank Mindener Land eG, Volksbank Minden eG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Minden-Lübbecke, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, comdirect bank AG,+++ Mittweida Volksbank Mittweida eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Sparkasse Mittelsachsen, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Deutsche Postbank AG,+++ Moers Sparkasse am Niederrhein, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Volksbank Niederrhein eG, Deutsche Postbank AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Mönchengladbach Stadtparksparkasse Mönchengladbach, Commerzbank AG, Gladbacher Bank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Volksbank Mönchengladbach eG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Sparda-Bank West eG, Deutsche Postbank AG,+++ Mühlhausen (Thüringen) Commerzbank AG, Sparkasse Unstrut-Hainich, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, VR Bank Westthüringen eG, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG,+++ Mülheim an der Ruhr Volksbank Rhein-Ruhr eG, National-Bank AG, Commerzbank AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Mülheim an der Ruhr, Cortal Consors S.A.,+++ München Stadtparksparkasse München, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg, HypoVereinsbank, Münchner Bank eG, Deutsche Postbank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Münster Sparkasse Münsterland Ost, Volksbank Münster eG, Sparda-Bank Münster eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG, HypoVereinsbank,+++ Nettetal Sparkasse Krefeld, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Volksbank Krefeld eG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Neubrandenburg Sparkasse Neubrandenburg-Demmin, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, Commerzbank AG, Raiffeisenbank Mecklenburger Seenplatte eG, HVB Online Filiale, HypoVereinsbank,+++ Neu-Isenburg Frankfurter Sparkasse, Sparkasse Langen-Seligenstadt, Commerzbank AG, Volksbank Dreieich eG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Neumarkt i.d.OPf. Commerzbank AG, Sparkasse Neumarkt i. d. OPF-Parsberg, HVB Online Filiale, Deutsche Postbank AG, Raiffeisenbank Neumarkt i.d.OPf. eG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, HypoVereinsbank, Cortal Consors S.A.,+++ Neumünster Sparkasse Südholstein, VR Bank Neumünster eG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG,+++ Neunkirchen Commerzbank AG, Bank 1 Saar eG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, Sparkasse Neunkirchen, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, HypoVereinsbank, Cortal Consors S.A.,+++ Neuss Volksbank Düsseldorf Neuss eG, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Neuss, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Targobank AG & Co. KGaA, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale,+++ Neustadt a.d.W. Commerzbank AG, Volksbank Kur- und Rheinpfalz eG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Sparkasse Rhein-Haardt, HVB Online Filiale, HypoVereinsbank, Cortal Consors S.A.,+++ Neustadt am Rübenberge Commerzbank AG, Raiffeisen-Volksbank Neustadt eG, Sparkasse Hannover, Hannoverische Volksbank, HVB Online Filiale, Deutsche Postbank AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Neu-Ulm Sparkasse Neu-Ulm-Ilertissen, VR-Bank Neu-Ulm/Weißenhorn eG, Volksbank Ulm-Biberach eG, comdirect bank AG, Volksbank Neu-Ulm eG, HVB Online

serung der Volksbanken und sonstigen Banken um fast 0,3 Notenpunkte.

Die Sparkassen erzielten auch 2014 wieder am häufigsten die besten Ergebnisse in einer Stadt (s. Grafik S. 72). Die Commerzbank schaffte es immerhin, in fast 90 Prozent der Städte ein über dem Durchschnitt der Stadt liegendes Ergebnis zu erzielen. Unterdurchschnittlich werden weiterhin 3,5 Millionen Berliner beraten: Mit 2,67 bilden die Hauptstadtfilialen wie schon im Vorjahr das Schlusslicht des Rankings (s. Tabelle links unten). Am besten gehen sie dort zur Berliner Sparkasse, die immerhin die Note 2,1 erhielt.

Die erstmals in 2014 getesteten Online-Banken überzeugen zwar mit den aktuellen Ergebnissen noch nicht vollständig, doch insbesondere der Online-Ableger der HVB und die Commerzbank-Tochter comdirect bank lieferten vielfach gute Ergebnisse ab. Sie können sich mit den Durchschnittsnoten der besten Filialbanken messen. Die Online-Banken sind nicht mehr nur reine Konditionenanbieter, sondern überzeugen mittlerweile auch im ersten Gespräch mit einer guten standortunabhängigen Beratung.

Grenzen einer Durchschnittsbetrachtung. Zu beachten ist bei der Interpretation der Banken-Hitliste, dass es sich um Durchschnittsnoten handelt. Logisch daher, dass sich vom Testergebnis persönliche Erfahrungen von Neukunden in anderen Filialen desselben Instituts komplett unterscheiden können – sowohl positiv als auch negativ. Das mag auch für manchen Altkunden gelten, der die aktuellen Testergebnisse wegen abweichender Erlebnisse nicht nachvollziehen kann.

Der Durchschnitt verdeckt zudem große Unterschiede zwischen den Filialen innerhalb eines Bundeslandes oder innerhalb einer Bankengruppe. Zwischen den besten 20 Prozent und den schlechtesten 20 Prozent Filialen liegen bis zu 1,5 Notenpunkte. Besonders beim Kennenlernen des Kunden, also der Abfrage seiner persönlichen und finanziellen Situation, sind die Unterschiede zwischen gutem Gefühl und Enttäuschung ärgerlich groß (s. Tabelle links oben). „Die große Spannweite zeigt, dass die Beratungsqualität noch zu häufig vom Berater und sei- ▶

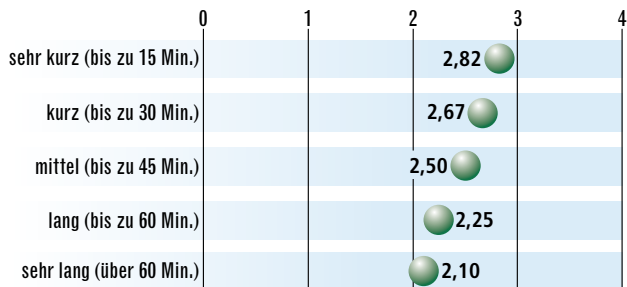
Ort	Bank	Gesamt- note
▶ Melle	Kreissparkasse Melle	2,0
Memmingen	Sparkasse Memmingen-Lindau-Mindelheim	1,9
Menden	Spark. Märkisches Sauerland Hemer-Menden	1,8
Mettmann	Kreissparkasse Düsseldorf	1,7
Minden	Volksbank Mindener Land eG	1,7
Mittweida	Volksbank Mittweida eG	1,8
Moers	Sparkasse am Niederrhein	1,8
Mönchengladbach	Stadtsparkasse Mönchengladbach	2,0
Mühlhausen (Thüringen)	Commerzbank AG	2,1
Mülheim an der Ruhr	Volksbank Rhein-Ruhr eG	1,8
München	Stadtsparkasse München	1,9
Münster	Sparkasse Münsterland Ost	1,7
Nettetal	Sparkasse Krefeld	2,0
Neubrandenburg	Sparkasse Neubrandenburg-Demmin	2,2
Neu-Isenburg	Frankfurter Sparkasse	1,9
Neumarkt i.d.Opf.	Commerzbank AG	1,8
Neumünster	Sparkasse Südholstein	1,8
Neunkirchen	Commerzbank AG	2,0
Neuss	Volksbank Düsseldorf Neuss eG	1,7
Neustadt a.d.W.	Commerzbank AG	1,9
Neustadt am Rübenberge	Commerzbank AG	1,8
Neu-Ulm	Sparkasse Neu-Ulm-Illertissen	1,7
Neuwied	Volks- und Raiffeisenbank Neuwied-Linz eG	1,7
Norderstedt	Sparkasse Südholstein	2,0
Nordhausen	Commerzbank AG	2,1
Nordhorn	Kreissparkasse Grafsch. Bentheim zu Nordhorn	2,0
Nürnberg	Sparkasse Nürnberg	2,0
Nürtingen	Volksbank Kirchheim -Nürtingen eG	2,0
Oberhausen	Stadtsparkasse Oberhausen	1,8
Offenbach	Frankfurter Volksbank eG	1,6
Offenburg	Südwestbank AG	1,4
Oldenburg	Landessparkasse zu Oldenburg	1,8
Oranienburg	Mittelbrandenburgische Sparkasse	1,9
Osnabrück	Sparkasse Osnabrück	1,8
Paderborn	Volksbank Paderborn-Höxter-Detmold eG	1,8
Passau	Commerzbank AG	2,0
Peine	Kreissparkasse Peine	1,9
Pfaffenhofen	Hallertauer Volksbank eG	1,9

Filiale, ING-DiBa AG, HypoVereinsbank, Cortal Consors S.A.,+++ Neuwied Volks- und Raiffeisenbank Neuwied-Linz eG, Commerzbank AG, Sparkasse Neuwied, Volksbank Koblenz Mittelrhein eG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale,+++ Norderstedt Sparkasse Südholstein, Volksbank eG, Elmshorn, Hamburger Sparkasse AG, Hamburger Volksbank eG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Nordhausen Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Kreissparkasse Nordhausen, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Nordthüringer Volksbank eG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG,+++ Nordhorn Kreissparkasse Grafschaft Bentheim zu Nordhorn, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Grafschafter Volksbank eG, ING-DiBa AG, Oldenburgische Landesbank AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Nürnberg Sparkasse Nürnberg, Commerzbank AG, Volksbank Raiffeisenbank Nürnberg eG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Targobank AG & Co. KGaA, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG,+++ Nürtingen Volksbank Kirchheim -Nürtingen eG, Baden-Württembergische Bank, Commerzbank AG, Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG,+++ Oberhausen Stadtsparkasse Oberhausen, Commerzbank AG, Volksbank Rhein-Ruhr eG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, National-Bank AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Offenbach Frankfurter Volksbank eG, Frankfurter Sparkasse, WB Vereinigte Volksbank Maingau eG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Offenbach,+++ Offenburg Südwestbank AG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Sparkasse Offenburg/Ortenau, Volksbank Offenburg eG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Oldenburg Landessparkasse zu Oldenburg, Raiffeisenbank Oldenburg eG, Volksbank Oldenburg eG, Oldenburgische Landesbank AG, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, ING-DiBa AG,+++ Oranienburg Mittelbrandenburgische Sparkasse, Berliner Volksbank eG, HVB Online Filiale, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG,+++ Osnabrück Sparkasse Osnabrück, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Oldenburgische Landesbank AG, HVB Online Filiale, Volksbank Osnabrück eG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Paderborn Volksbank Paderborn-Höxter-Detmold eG, Targobank AG & Co. KGaA, Sparkasse Paderborn-Detmold, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG,+++ Passau Commerzbank AG, HVB Online Filiale, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, VR-Bank Passau eG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Passau, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Peine Kreissparkasse Peine, Commerzbank AG, Volksbank Peine eG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG,+++ Pfaffenhofen Hallertauer Volksbank eG, Volksbank Raiffeisenbank Bayern Mitte eG, HypoVereinsbank, Sparkasse Pfaffenhofen, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG,+++ Pforzheim Sparkasse Pforzheim Catw, Volksbank Pforzheim eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Baden-Württembergische Bank, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale,+++ Pinneberg Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Südholstein, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, HypoVereinsbank, VR Bank Pinneberg eG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Pirmasens Sparkasse Südwestpfalz, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., VR-Bank Pirmasens eG,+++ Pirna Ostsächsische Sparkasse Dresden, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Volksbank Pirna eG, ING-DiBa AG, Deutsche Postbank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Plauen Sparkasse Vogtland, Commerzbank AG, VR Bank Hof eG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, Volksbank Vogtland eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Potsdam Mittelbrandenburgische Sparkasse, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Berliner Volksbank eG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, HypoVereinsbank, Cortal Consors S.A.,+++ Rastatt Volksbank Baden-Baden - Rastatt eG, HVB Online Filiale, Sparkasse Rastatt-Gernsbach, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Sparda-Bank Baden-Württemberg eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Ratingen Volksbank Düsseldorf Neuss eG, Sparkasse Hilden - Ratingen - Velbert, Volksbank Rhein-Ruhr eG, Commerzbank AG, ING-DiBa AG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Ravensburg Baden-Württembergische Bank, Kreissparkasse Ravensburg, Südwestbank AG, Volksbank Ulm-Biberach eG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG,+++ Recklinghausen Sparkasse Vest Recklinghausen, Volksbank Ruhr Mitte eG, Volksbank Marl-Recklinghausen eG, Deutsche Bank AG, Nationalbank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG,+++ Regensburg Commerzbank AG, Sparkasse Regensburg, Deutsche Bank AG, Volksbank Regensburg eG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Raiffeisenbank Regensburg-Wenzenbach eG, Cortal Consors S.A.,+++ Remscheid Stadtsparkasse Remscheid, Volksbank Remscheid-Solingen eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Deutsche Postbank AG,+++ Rendsburg Sparkasse Mittelholstein AG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, HypoVereinsbank, ING-DiBa AG, Volksbank-Raiffeisenbank im Kreis Rendsburg eG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Reutlingen Südwestbank AG, Kreissparkasse Reutlingen, Baden-Württembergische Bank, Volksbank Reutlingen eG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG,+++ Rheine Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, VR-Bank Kreis Steinfurt eG, ING-DiBa AG,

Die Zeit als Erfolgsfaktor

Die Stoppuhr entpuppt sich als hilfreiches Instrument, um einen ersten Eindruck von der Bank zu bekommen. Berater, die sich keine Zeit nehmen, sind keinen Besuch wert.

Durchschnittsnoten für die Dauer der Beratungsgespräche



Quelle: Institut für Vermögensaufbau

ner individuellen Fähigkeit oder fehlenden Fähigkeit abhängt“, sagt Förderer. Dazu trage bei, dass noch zu viele Geldhäuser ihren Mitarbeitern keinen einheitlichen Beratungsprozess vorschreiben.

Die Ergebnisse des CityContest 2014 zeigen, dass trotz der Notenverbesserungen noch viele Filialgespräche optimierungsfähig sind. Auch wird der Wettbewerb zwischen den Online-Banken, die ihr Beratungsangebot sukzessive weiter ausbauen, und den Filialbanken, die oft ihren Vor-Ort-Vorteil nicht nutzen können, weitergehen.

Callcenter statt Kompetenz. Als Damoklesschwert für eine gute Beratung droht sich das Filialsterben zu erweisen. Bis 2020 soll einer Studie der Universität Siegen zufolge ein Drittel der heute rund 30 000 Bankfilialen im Lande schließen. Die HypoVereinsbank (HVB) plant, rund die Hälfte ihrer Filialen aufzugeben. Die Münchner setzen allerdings künftig auf eine noch engere Verzahnung ihres Filialgeschäfts mit dem Online-Banking. Beispiel: Mitte Januar führte die HVB das sogenannte VideoIdent-Verfahren zur Online-Kontoeröffnung ein. Neukunden können seither online ein Girokonto eröffnen und sich dabei per Webcam direkt legitimieren. ▶

Ort	Bank	Gesamt-note
» Pforzheim	Sparkasse Pforzheim Calw	1,7
Pinneberg	Commerzbank AG	1,8
Pirmasens	Sparkasse Südwestpfalz	2,0
Pirna	Ostächsische Sparkasse Dresden	1,9
Plauen	Sparkasse Vogtland	1,7
Potsdam	Mittelbrandenburgische Sparkasse	1,7
Rastatt	Volksbank Baden-Baden - Rastatt eG	1,8
Ratingen	Volksbank Düsseldorf Neuss eG	1,7
Ravensburg	Baden-Württembergische Bank	1,7
Recklinghausen	Sparkasse Vest Recklinghausen	2,0
Regensburg	Commerzbank AG	2,1
Remscheid	Stadtsparkasse Remscheid	1,8
Rendsburg	Sparkasse Mittelholstein AG	1,9
Reutlingen	Südwestbank AG	1,6
Rheine	Commerzbank AG	1,8
Rodgau	VVB Vereinigte Volksbank Maingau eG	1,9
Rosenheim	Commerzbank AG	1,8
Rostock	OstseeSparkasse Rostock	2,0
Rüsselsheim	Rüsselsheimer Volksbank eG	1,9
Saarbrücken	Commerzbank AG	2,0
Saarlouis	Commerzbank AG	1,7
Salzgitter	Volksbank Wolfenbüttel-Salzgitter eG	1,7
Sankt Augustin	Commerzbank AG	2,2
Schwabach	Commerzbank AG	1,9
Schwäbisch Gmünd	Baden-Württembergische Bank	1,7
Schwäbisch Hall	Südwestbank AG	1,6
Schweinfurt	Sparkasse Schweinfurt	2,4
Schwerin	VR-Bank eG, Schwerin	2,0
Schwerte	Commerzbank AG	1,9
Siegburg	Kreissparkasse Köln	1,9
Siegen	Sparkasse Siegen	1,9
Sindelfingen	Kreissparkasse Böblingen	1,7
Singen	Südwestbank AG	1,6
Sinsheim	Sparkasse Kraichgau	2,0
Soest	Deutsche Postbank AG	2,4
Solingen	Stadt-Sparkasse Solingen	1,7
Speyer	Volksbank Kur- und Rheinpfalz	2,0
Stade	Sparkasse Stade-Altes Land	1,8

2731 GETESTETE BANKEN

Deutsche Postbank AG, Stadtsparkasse Rheine, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG,+++ Rodgau VVB Vereinigte Volksbank Maingau eG, Sparkasse Langen-Seligenstadt, Sparkasse Dieburg, HypoVereinsbank, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG, ING-DiBa AG,+++ Rosenheim Commerzbank AG, Sparkasse Rosenheim-Bad Aibling, Volksbank Raiffeisenbank Rosenheim-Chiemsee eG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Rostock OstseeSparkasse Rostock, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Rostocker Volks- und Raiffeisenbank eG,+++ Rüsselsheim Rüsselsheimer Volksbank eG, Kreissparkasse Groß-Gerau, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Targobank AG & Co. KGaA,+++ Saarbrücken Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Sparkasse Saarbrücken, Bank 1 Saar eG, Volksbank Westliche Saar plus eG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale,+++ Saarlouis Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Kreissparkasse Saarlouis, Deutsche Bank AG, Volksbank Westliche Saar Plus eG, comdirect bank AG, HypoVereinsbank, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Salzgitter Volksbank Wolfenbüttel-Salzgitter eG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Braunschweigische Landessparkasse, Deutsche Bank AG, Volksbank eG Braunschweig Wolfsburg, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Sankt Augustin Commerzbank AG, VR-Bank Rhein-Sieg eG, HVB Online Filiale, Kreissparkasse Köln, Raiffeisenbank Sankt Augustin eG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, comdirect bank AG,+++ Schwabach Commerzbank AG, Raiffeisenbank Roth-Schwabach eG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, HypoVereinsbank, ING-DiBa AG, Deutsche Postbank AG, Cortal Consors S.A., Sparkasse Mittelfranken-Süd,+++ Schwäbisch Gmünd Baden-Württembergische Bank, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Volksbank Schwäbisch Gmünd eG, ING-DiBa AG, Kreissparkasse Ostalb, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Schwäbisch Hall Südwestbank AG, Sparkasse Schwäbisch Hall Crailsheim, Baden-Württembergische Bank, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, VR Bank Schwäbisch Hall-Crailsheim eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Schweinfurt Sparkasse Schweinfurt, HVB Online Filiale, Targobank AG & Co. KGaA, Commerzbank AG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, HypoVereinsbank, Cortal Consors S.A., VR-Bank Schweinfurt eG,+++ Schwerin VR-Bank eG, Schwerin, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, Sparkasse Mecklenburg-Schwerin, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, Sparkasse Schwerte, Targobank AG & Co. KGaA, ING-DiBa AG, Dortmund Volksbank eG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale,+++ Siegburg Kreissparkasse Köln, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, VR-Bank Rhein-Sieg eG, ING-DiBa AG, Brühler Bank eG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, comdirect bank AG,+++ Siegen Sparkasse Siegen, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Volksbank Siegerland eG, Deutsche Postbank AG,+++ Sindelfingen Kreissparkasse Böblingen, Vereinigte Volksbank AG, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, Baden-Württembergische Bank, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, ING-DiBa AG,+++ Singen Südwestbank AG, Baden-Württembergische Bank, Sparkasse Singen-Radolfzell, Volksbank eG Schwarzwald Baar Hegau, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Sinsheim Sparkasse Kraichgau, Commerzbank AG, Volksbank Kraichgau Wiesloch-Sinsheim eG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG,+++ Soest Deutsche Postbank AG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Sparkasse Soest, Commerzbank AG, Volksbank Hellweg eG,+++ Solingen Stadt-Sparkasse Solingen, HVB Online Filiale, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Volksbank Remscheid-Solingen eG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG,+++ Speyer Volksbank Kur- und Rheinpfalz, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Sparkasse Vorderpfalz,+++ Stade Sparkasse Stade-Altes Land, Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Volksbank Stade-Cuxhaven eG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Starnberg Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, HypoVereinsbank, VR Bank Starnberg-Herrsching-Landsberg eG, comdirect bank AG, Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Stendal Commerzbank AG, Volksbank Stendal eG, Kreissparkasse Stendal, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG,+++ Stolberg Sparkasse Aachen, Commerzbank AG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, Deutsche Postbank AG, VR-Bank eG, Würselen,+++ Stralsund Pommerische Volksbank eG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, Sparkasse Vorpommern, HypoVereinsbank, Commerzbank AG,+++ Straubing Raiffeisenbank Straubing eG, Volksbank Straubing eG, Commerzbank AG, comdirect bank AG, HypoVereinsbank, HVB Online Filiale, Sparkasse Niederbayern-Mitte, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Stuttgart Südwestbank AG, Baden-Württembergische Bank, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Volksbank Stuttgart eG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Deutsche Postbank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Suhl Commerzbank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Rhön-Rennsteig Sparkasse, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, vr bank Südthüringen eG, Cortal Consors S.A.,+++ Trier Commerzbank AG, Sparkasse Trier, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG, Volksbank Trier eG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A.,+++ Troisdorf Commerzbank AG, Kreissparkasse Köln, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale,

Ort	Bank	Gesamt- note
Starnberg	Commerzbank AG	1,8
Stendal	Commerzbank AG	2,2
Stolberg	Sparkasse Aachen	1,9
Stralsund	Pommersche Volksbank eG	1,9
Straubing	Raiffeisenbank Straubing eG	1,9
Stuttgart	Südwestbank AG	1,8
Suhl	Commerzbank AG	1,9
Trier	Commerzbank AG	2,2
Troisdorf	Commerzbank AG	2,0
Tübingen	Volksbank Tübingen eG	1,8
Uelzen	Commerzbank AG	2,1
Ulm	Südwestbank AG	1,4
Unna	Kreis- und Stadtsparkasse Unna-Kamen	1,7
Velbert	Sparkasse Hilden · Ratingen · Velbert	2,0
Viersen	Volksbank Viersen eG	1,9
Villingen-Schwenningen	Sparkasse Schwarzwald-Baar	1,9
Völklingen	Sparkasse Saarbrücken	2,0
Waiblingen	Südwestbank AG	1,4
Warendorf	Volksbank Ahlen-Sassen-dorf-Warendorf eG	2,0
Weiden	Sparkasse Oberpfalz Nord	1,7
Weimar	Commerzbank AG	2,0
Weinheim	Sparkasse Rhein Neckar Nord	1,8
Weißenfels	Volks- und Raiffeisenbank Saale-Unstrut eG	1,9
Wermelskirchen	Volksbank Remscheid-Solingen eG	1,8
Wesel	Volksbank Rhein-Lippe eG	1,9
Wetzlar	Sparkasse Wetzlar	1,8
Wiesbaden	Commerzbank AG	2,1
Wilhelmshaven	Sparkasse Wilhelmshaven	1,8
Wismar	Sparkasse Mecklenburg-Nordwest	2,0
Witten	Sparkasse Witten	1,8
Wittenberg Lutherstadt	Sparkasse Wittenberg	1,7
Wolfenbüttel	Volksbank Wolfenbüttel-Salzgitter eG	1,9
Wolfsburg	Sparkasse Gifhorn-Wolfsburg	1,9
Worms	Commerzbank AG	2,3
Wunstorf	Hannoversche Volksbank eG	1,8
Wuppertal	Stadtsparkasse Wuppertal	2,0
Würzburg	Volksbank Raiffeisenbank Würzburg eG	1,5
Zwickau	Volksbank Chemnitz eG	1,7

Doch Geldgeschäfte mit dem Computer statt mit dem Banker vor Ort ist nicht jedermanns Sache. 2013 gaben in einer Studie zwei Drittel an, sie hätten aus Sicherheitsgründen Bedenken, Online-Angebote zu nutzen. Eine Umfrage der Marktforschungsfirma Yougov im Auftrag der Unternehmensberatung Evers & Jung und Ergo offenbarte, dass 36 Prozent auf keinen Fall den Empfehlungen eines Computers oder einer App vertrauen würden.

Schweizer Banken ignorieren die Bedenken. Die UBS etwa will das, was Google und Amazon längst können, auch lernen: So wie Amazon den Buchgeschmack seiner Kunden filtert, um Kaufempfehlungen auszusprechen, sollen die Präferenzen eines UBS-Kunden Aufschluss darüber geben, welche Geldanlage ihm gefallen könnte. In ihrer Vermögensberatung setzt die größte Schweizer Bank daher stärker auf künstliche Intelligenz.

Wer jetzt Rat in Gelddingen sucht, sollte sich nicht auf Big Data verlassen. Vorerst dürfte es Erfolg versprechender sein, eine gut benotete Filiale zu besuchen. Dann stehen auch die Chancen gut, dass die Bundesbürger ihre fünf Billionen Euro Geldvermögen besser anlegen. ■

MICHAEL GROOS

Die besten Regionalbanken

In manchen Regionen der Republik fällt es relativ leicht, eine gute Bank zu finden. Institute, die in mindestens drei Städten innerhalb eines größeren Einzugsgebiets gut abschneiden, beweisen, dass hochwertige Beratung kein Zufall ist.

Platz	Bank	Note	Anzahl der CityContest-Siege 2014	Siegerquote
1	Südwestbank AG	1,6	12 von 15	80 %
2	Frankfurter Volksbank eG	1,7	5 von 5	100 %
3	Mittelbrandenburgische Sparkasse	1,8	3 von 3	100 %
4	Sparkasse Aachen	1,8	4 von 4	100 %
5	Volksbank Bad Oeynhausen-Herford eG	1,8	3 von 3	100 %
6	Sparkasse Krefeld	2,0	3 von 4	75 %

Quelle: Institut für Vermögensaufbau

2731 GETESTETE BANKEN

VR-Bank Rhein-Sieg eG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Deutsche Postbank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Tübingen Volksbank Tübingen eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Baden-Württembergische Bank, comdirect bank AG, Kreissparkasse Tübingen, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Uelzen Commerzbank AG, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, Volksbank Uelzen-Salzwedel eG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Sparkasse Ulm, HVB Online Filiale, comdirect bank AG,+++ Unna Kreis- und Stadtsparkasse Unna-Kamen, Commerzbank AG, Dortmunder Volksbank eG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, Targobank AG & Co. KGaA, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Velbert Sparkasse Hilden · Ratingen · Velbert, Deutsche Bank AG, Credit- und Volksbank eG, Volksbank Remscheid-Solingen eG, National-Bank-AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Viersen Volksbank Viersen eG, Sparkasse Krefeld, Commerzbank AG, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, Targobank AG & Co. KGaA, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, HVB Online Filiale,+++ Villingen-Schwenningen Sparkasse Schwarzwald-Baar, Volksbank eG Schwarzwald Baar Hegau, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Volksbank Donau-Neckar eG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Völklingen Sparkasse Saarbrücken, Volksbank Westliche Saar plus eG, Stadtsparkasse Völklingen, Bank 1 Saar eG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Waiblingen Südwestbank AG, Baden-Württembergische Bank, HVB Online Filiale, Vereinigte Volksbank Stuttgart eG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, KreisSparkasse Waiblingen, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Warendorf Volksbank Ahlen-Sassen-dorf-Warendorf eG, Commerzbank AG, Sparkasse Münsterland Ost, HVB Online Filiale, Vereinigte Volksbank eG, Telgte, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG,+++ Weiden Sparkasse Oberpfalz Nord, Volksbank Nordoberpfalz eG, Raiffeisenbank Weiden eG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., Commerzbank AG,+++ Weimar Commerzbank AG, VR Bank Weimar eG, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Sparkasse Mittelthüringen,+++ Weinheim Sparkasse Rhein Neckar Nord, Volksbank Weinheim eG, Commerzbank AG, Volksbank Kurpfalz H + G Bank eG, Deutsche Bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG,+++ Weissenfels Volks- und Raiffeisenbank Saale-Unstrut eG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Sparda-Bank Berlin eG, Deutsche Postbank AG, ING-DiBa AG, Sparkasse Burgenlandkreis, Cortal Consors S.A.,+++ Wermelskirchen Volksbank Remscheid-Solingen eG, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, Stadtsparkasse Wermelskirchen, Raiffeisenbank Rhein-Berg eG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., comdirect bank AG,+++ Wesel Volksbank Rhein-Lippe eG, Commerzbank AG, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, Verbands-Sparkasse Wesel, ING-DiBa AG, Deutsche Postbank AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Wetzlar Sparkasse Wetzlar, Commerzbank AG, Volksbank Mittelhessen eG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Deutsche Postbank AG,+++ Wiesbaden Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Wiesbadener Volksbank eG, Nassauische Sparkasse, Deutsche Postbank AG, Sparda-Bank Hessen eG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, HypoVereinsbank, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG,+++ Wilhelmshaven Sparkasse Wilhelmshaven, Volksbank Jever eG, Oldenburgische Landesbank AG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Volksbank Wilhelmshaven eG, HVB Online Filiale,+++ Wismar Sparkasse Mecklenburg-Nordwest, Commerzbank AG, Volks- und Raiffeisenbank eG, Wismar, HypoVereinsbank, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale,+++ Witten Sparkasse Witten, Deutsche Bank AG, Deutsche Postbank AG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Commerzbank AG, Volksbank Bochum Witten eG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale,+++ Wittenberg Lutherstadt Sparkasse Wittenberg, Commerzbank AG, Volksbank Wittenberg eG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Wolfenbüttel Volksbank Wolfenbüttel-Salzgitter eG, Braunschweigische Landessparkasse, Deutsche Bank AG, Commerzbank AG, comdirect bank AG, Sparda-Bank Hannover eG, Cortal Consors S.A., ING-DiBa AG, HVB Online Filiale,+++ Wolfsburg Sparkasse Gifhorn-Wolfsburg, Volksbank Braunschweig Wolfsburg eG, Commerzbank AG, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A.,+++ Worms Commerzbank AG, Sparkasse Worms-Alzey-Ried, HVB Online Filiale, comdirect bank AG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, Cortal Consors S.A., Volksbank Alzey-Worms eG, Deutsche Postbank AG,+++ Wunstorf Hannoversche Volksbank eG, Commerzbank AG, Volksbank eG, Nienburg, Sparkasse Hannover, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale, ING-DiBa AG, Stadtsparkasse Wunstorf,+++ Wuppertal Stadtsparkasse Wuppertal, Credit- und Volksbank eG, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, comdirect bank AG, ING-DiBa AG, Deutsche Postbank AG, Targobank AG & Co. KGaA, HVB Online Filiale, Cortal Consors S.A., Sparda-Bank West eG,+++ Würzburg Volksbank Raiffeisenbank Würzburg eG, Commerzbank AG, HVB Online Filiale, Deutsche Bank AG, Sparkasse Mainfranken Würzburg, HypoVereinsbank, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A.,+++ Zwickau Volksbank Chemnitz eG, Commerzbank AG, Sparkasse Zwickau, Volksbank Zwickau eG, Deutsche Bank AG, ING-DiBa AG, comdirect bank AG, Cortal Consors S.A., HVB Online Filiale

Quelle: Institut für Vermögensaufbau