



# Die beste Bank

Wer ein Konto braucht, Geld parken oder einen Kredit aufnehmen will,  
ist längst nicht mehr nur auf die Bankfiliale vor Ort angewiesen.  
Euro hat **37 Institute** getestet, Stärken und Schwächen ermittelt und  
die Gesamtsieger gekürt.



## ING-DiBa

Vorstandschef Ben Tellings, 50, schaffte für die Direktbank ING-DiBa den Hatrick: Zum dritten Mal in Folge wird sein Institut von Euro als „Deutschlands beste Bank“ ausgezeichnet. Besonders

Die besten Direktbanken	
Institut	Gewichteter Durchschnittsrank
<b>1. ING-DiBa</b>	1,4
<b>2. VW Bank direct</b>	3,2
<b>3. Comdirect Bank</b>	4,4
<b>4. Deutsche Kreditbank</b>	5,0
<b>5. NetBank</b>	5,4

Quelle: Euro

ders beim Girokonto und beim Brokerage belegt die Direktbank Spitzenplätze. Und beim Service und in puncto Internetauftritt ist die ING-DiBa wie schon im Vorjahr Testsieger.



## Citibank

Vorstandschefin Sue Harnett, 50, kann sich über die Auszeichnung „Deutschlands beste Filialbank“ freuen, die ihr Institut errang. Die Citibank verdrängte den Vorjahressieger unter den

Die besten Filialbanken	
Institut	Gewichteter Durchschnittsrank
<b>1. Citibank</b>	2,6
<b>2. Postbank</b>	3,6
<b>3. Deutsche Bank</b>	3,8
<b>4. SEB</b>	4,1
<b>5. GE Money Bank</b>	4,5

Quelle: Euro

Filialbanken auf den zweiten Platz. Die Stärken des Instituts: Beim Zahlungsverkehr wird ein kostenfreies Girokonto angeboten, und die Konditionen beim Festgeld sind spitze.

**B**anker in Deutschland bewegen sich – in Richtung Kunden. Was einst mit den Online-Brokern begann, hat längst alle Geldinstitute erfasst: Die Gebühren gehen nach unten, die Guthabenverzinsung und die Servicequalität steigen. Immer mehr Kreditinstitute bieten ein kostenloses Girokonto an, viele Direktbanken locken Anleger mit hohen Zinsen. Auch flexiblere Öffnungszeiten sind kein Tabu mehr: So erwägt die Commerzbank, ihre Schalter auch am Samstag zu öffnen.

Vor allem ausländische Finanzkonzerne agieren auf dem deutschen Markt sehr erfolgreich. Der Niederländer Ben Tellings, Vorstandsvorsitzender der ING-DiBa, darf sich bereits zum dritten Mal in Folge über die Auszeichnung „Beste Bank“ freuen, die sein Institut in diesem Jahr errang. Zugleich wurde die ING-DiBa – vor der Volkswagen Bank direct – „Beste Direktbank“. Die zum holländischen Finanzkonzern ING gehörende Bank überzeugte mit der besten Wertung in den Produktbereichen und durch ihren Service.

Auch die Chefs deutscher Filialbanken mussten sich einer ausländischen Konkurrentin geschlagen geben. Die Amerikanerin Sue Harnett eroberte für die Citibank den Titel „Beste Filialbank“ und verwies den Vorjahresbesten – die Postbank – in diesem Jahr auf Rang 2 (siehe Kasten rechts). Insgesamt wurden im Auftrag von Euro 37 verschiede-

ne Institute getestet. Mit der Aufgabe betraut war das Hamburger Analyse-Institut S.W.I. Finance. Testzeitraum war von Mitte Januar bis 19. März dieses Jahres (Konditionen, die bis zu diesem Zeitpunkt angekündigt wurden, sind in den Test eingeflossen). Verglichen wurden folgende Angebote: Girokonto, Tagesgeld, Festgeld und Sparbriefe, Brokerage, Ratenkredit und Baufinanzierung (s. Tabellen Seite 109 bis 110). „Bei der Auswahl der zu analysierenden Produkte ist aufgefallen, dass die Zahl sogenannter befristeter Aktionen weiter zugenommen hat. Mit solchen Lockangeboten sollen neue Kunden und ‚frisches Anlagekapital‘ gewonnen werden“, sagt Marcus Schad, Geschäftsführer von S.W.I. Finance. Auffallend sei, so Schad, dass den Neukunden immer häufiger bessere Konditionen als den Bestandskunden angeboten werden. Kaum zu erwarten, dass sich eine solche Ungleichbehandlung auf Dauer für die Institute auszahlt. Im Test wurden derartige Lockangebote jedenfalls nicht berücksichtigt.

Um die getesteten Einzelbereiche für die Gesamtwertung zu gewichten, wurde auch das Ergebnis der Euro-Kundenumfrage herangezogen. Überwältigend war hierbei die enorme Teilnehmerzahl: Mehr als 42 400 Fragebogen wurden entweder über das Internet beantwortet oder per Post und Fax der Redaktion zugesandt. Am häufigsten nehmen die Befragten bei ihrer Bank das Giro- →

FOTOS: RUMPFENHORST/PICTURE ALLIANCE/DPA (1), NEHMZOW/WIRTSCHAFTSWOCHE/SMITH/VISSUM (M)

# Über 40 000 Kunden haben gewählt

Die Resonanz der Leserumfrage zu Deutschlands Banken war im wahrsten Sinne des Wortes überwältigend: 42 482 Bankkunden beantworteten zwischen dem 24. Januar und dem 9. März dieses Jahres den Euro-Fragebogen. Dieser war im März-Heft von Euro (03/2007) abgedruckt, aber auch auf der Internetseite der Redaktion und vieler Banken aufgeführt und lag zum Teil auch in den Schalterhallen aus. Gegenüber der Umfrage im vergangenen Jahr hat die Zahl der Teilnehmer um über 250 Prozent zugenommen.

Nach Auswertung aller Kunden-Voten erhielt die ING-DiBa den besten Wert bei der Gesamtzufriedenheit (siehe Chart rechts unten). In diesem Fall deckte sich die Kundenumfrage mit dem Euro-Test zum Leistungs- und Service-Angebot, aus dem die Direktbank als bestes Institut hervorging. Die im Vorjahr als beliebteste Bank gewertete DKB – Deutsche Kreditbank erhielt auch dieses Mal wieder gute Kundennoten. Ebenso überzeugen konnten die Sparda-Banken Baden-Württemberg und Hessen. Separate Institutsauswertungen wurden jedoch erst ab einer Anzahl von 100 Fällen berücksichtigt.

Recht unterschiedlich waren die Ergebnisse der Tester und die Einschätzung der Kunden im Fall der Citibank. Aus den 477 eingegangenen Fragebogen zu diesem Institut ergab sich der niedrigste Durchschnittswert. Entweder werden die Stärken der zur besten Filialbank gekürten Citibank – wie beim Girokonto und beim Festgeld – von vielen Kunden nicht wahrgenommen oder diese legen Wert auf andere Produktbereiche, in denen die Bank weniger gut abschneidet. Ebenfalls relativ niedrige Werte erhielten die Dresdner Bank, die HypoVereinsbank und die Sparkasse Köln-Bonn.

Bei den einzelnen Leistungsaspekten zeigten sich die Kunden aller Banken im Durchschnitt am zufriedensten mit dem Online-Banking, der Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie dem Internetauftritt ihres Geldinstituts (siehe Chart rechts oben). Deutlich schlechter beurteilten sie die Kreditzinsen und die Anlagezinsen. Je nach Bank zeigten sich die Kunden aber bei den Zinsofferten zum Teil recht unterschiedlich (un-)zufrieden: Sie wussten das Angebot ihrer Bank im Vergleich zu den am Markt üblichen Kredit- und Anlagezinsen in den meisten Fällen sehr wohl richtig einzuschätzen.

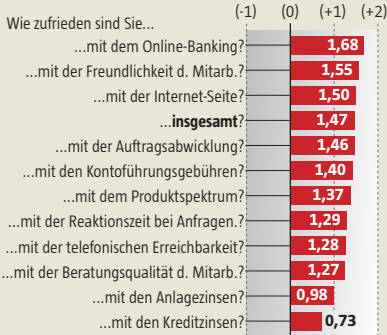
### Vielen Dank für die Teilnahme!

Die Redaktion bedankt sich sehr herzlich bei den Teilnehmern an der Umfrage. Claudia Barth, 70180 Stuttgart, gewann als Preis bei der Verlosung eine BREE-Aktentasche sowie eine passende BREE-Schreibmappe. Herzlichen Glückwunsch!

## Die besten Bankangebote

Zufriedenheit mit Leistungsaspekten

(-1) = eher unzufrieden (0) = neutral  
(+1) = eher zufrieden (+2) = zufrieden

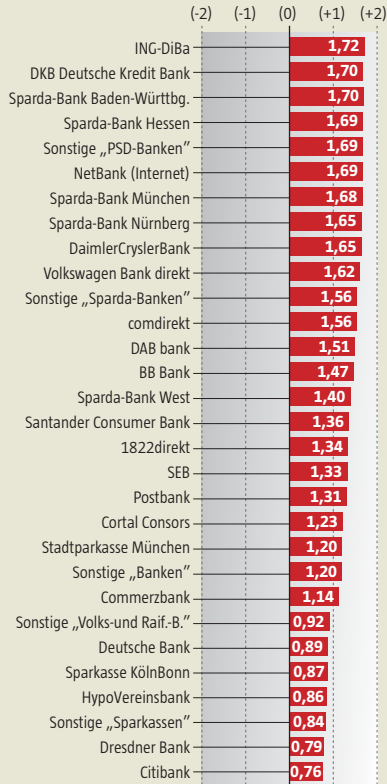


Quelle: Euro-Umfrage Januar/März 2007 (42 482 Teilnehmer)

## Die beliebtesten Banken

Gesamtzufriedenheit

(-2) = unzufrieden (-1) = eher unzufrieden (0) = neutral  
(+1) = eher zufrieden (+2) = zufrieden



Quelle: Euro-Umfrage Januar/März 2007 (42 482 Teilnehmer)

→ konto in Anspruch – gefolgt von Anlageprodukten und Konsumentenkrediten. Relativ wenige haben bei ihrem Geldinstitut eine Baufinanzierung laufen oder dort Vorsorgeprodukte gekauft.

Insgesamt am zufriedensten zeigten sich die Kunden der ING-DiBa. Guter Service und Spitzenkonditionen verfehlen ihre Wirkung nicht. „2006 hat sich die Zahl unserer Kunden in Deutschland erneut um rund 600 000 auf nunmehr 5,7 Millionen erhöht“, berichtet ING-DiBa-Chef Tellings. Dass nicht nur Direkt-, sondern auch Filialbanken mit dieser Strategie erfolgreich sein können, bewies die Citibank. Sie konnte im vergangenen Jahr ihre Kundenzahl um 200 000 steigern (s. Interview mit Citibank-Chefin Sue Harnett, rechte Seite).

**Königsdizziplin der Bankleistungen** ist das Girokonto. „Dieses Produkt hat aus Sicht der Banken für die Marktbearbeitung und damit zur Neukundengewinnung an Bedeutung gewonnen. In einigen Fällen wird es sogar kostenfrei angeboten“, erläutert Schad. Allerdings setzt die Kostenfreiheit bei vielen Anbietern einen monatlichen Mindestgeldeingang voraus. Diese Grenze liegt bei der Commerzbank bei monatlich 1200 Euro und bei der Postbank bei 1250 Euro. Grundbedingung für das kostenfreie Girokonto bei der Citibank ist ein kontinuierliches Guthaben von mindestens 2500 Euro – sei es als Depot, als Anlage wie Festgeld oder auf dem Girokonto.

Welches Institut für den Zahlungsverkehr am günstigsten ist, hängt also von der Höhe des monatlichen Nettoeinkommens ab. „Die Verbraucher sollten darauf achten, ob sie den monatlichen Mindestgeldeingang auch einhalten können und das dazugehörige Servicepaket – Kreditkarte und Geldautomatenverfügung – dem individuellen Verhalten entspricht“, rät S.W.I.-Finance-Chef Schad. Für den typischen Girokontobesitzer ist die ING-DiBa, gefolgt von der 1822 direkt und der Citibank, beim traditionell geführten Konto die beste Wahl.

Beim beleglos, also online geführten Girokonto ändert sich allerdings die Reihenfolge: Hier nimmt die Comdirect (gebührenfrei ab einem Geldeingang von 1250 Euro pro Monat) den 1. Platz ein, →



Interview mit Sue Harnett, Citibank

## „Kunden testen Banken heute häufiger“

Seit Mai 2004 ist Sue Harnett, 50, Vorstandsvorsitzende der Citibank Privatkunden. 1956 in Chicago geboren, lernte sie nach dem Studium der Kommunikationswissenschaft und Betriebswirtschaft das Bankgeschäft beim weltweit größten Finanzdienstleister für Privatkunden von der Pike auf. Bevor sie Deutschland-Chefin wurde, leitete sie das Privatkundengeschäft in Kanada und war – nach zeitweiliger Tätigkeit für die niederländische Bank ABN Amro – stellvertretende CEO der Citibank-Europazentrale in Brüssel.

**€uro:** Frau Harnett, die Citibank ist „Beste Filialbank“. Glückwunsch!

**Sue Harnett:** Danke, eine solche Überraschung habe ich gern.

**€uro:** Die Citibank bietet vor allem Spitzenkonditionen beim Girokonto und beim Festgeld an. Wie wirkt sich das für Ihr Institut aus?

**Harnett:** 2006 konnten wir „netto“ rund 200 000 Neukunden gewinnen. Sicher waren unsere Girokonto-Konditionen einer der Gründe, die uns dabei geholfen haben. Der Markt ist aktuell in Bewegung. Wir achten bei allen unseren Produkten und Dienstleistungen – vom Girokonto über das Festgeld zu den länger gebundenen Anlagen – darauf, dass wir wettbewerbsfähige Konditionen anbieten können. Das ist einer der Gründe, warum wir in der Lage sind, neue Kunden zu gewinnen.

**€uro:** Woher kommen die Neukunden?

**Harnett:** Sie kommen von unterschiedlichen Banken. Das wissen wir, weil wir den gesamten Markt untersuchen. Kunden sind heute eher bereit, eine neue Bank zu testen als noch vor fünf oder zehn Jahren. Heute hat ein Kunde im Durchschnitt 2,5 Bankverbindungen. Von dem Trend profitieren auch wir. Deshalb schaffen wir Angebote, die Interessenten reizen, uns zu testen. Wenn sie dann feststellen, dass sie ein gutes Angebot bekommen und die Qualität der Produkte und der Service stimmen, dann bleiben sie auch langfristig bei uns. Mir ist wichtig, Kunden nicht nur anzulocken, sondern sie über guten Service langfristig zu gewinnen.

**€uro:** Sie bieten auch beim Ratenkredit gute Konditionen. Wodurch gewinnen Sie mehr Kunden, durch hohe Anlagezinsen oder niedrige Kreditzinsen?

**Harnett:** Wir gewinnen sie in beiden Bereichen. Im Kreditbereich sind wir bereits Marktführer, die Vermögensberatung bauen wir gerade kräftig aus. Wir haben in beiden Bereichen ein schönes Wachstum.

**€uro:** In unserer Umfrage hat die Citibank jedoch den Wert mit der niedrigsten Kundenzufriedenheit erhalten. Wie erklären Sie sich das?

**Harnett:** Zunächst gilt festzuhalten, dass wir bis auf eine Ausnahme, überall positive Werte erhalten haben, wir haben also zufriedene Kunden. Das deckt sich auch mit unseren eigenen Umfragen und dem Er-

gebnis einer Studie von der Universität St. Gallen, nach der wir die kundenfreundlichste Bank sind. Wir haben zudem aber eine Initiative gestartet, um hier noch besser zu werden. Unser Ziel ist, auch in diesem Teilbereich ganz vorne zu stehen.

**€uro:** Könnten unterschiedliche Angebote für Neu- und Bestandskunden Unzufriedenheit auslösen?

**Harnett:** Ich glaube nicht, dass dies eine Erklärung ist. Citibank bietet ihre guten Konditionen nicht nur für neue Kunden, sondern auch für sehr viele der Bestandskunden an.

**€uro:** Versuchen Sie, die Kundenzufriedenheit durch gute Konditionen oder durch Service zu verbessern?

**Harnett:** Gute Konditionen helfen dabei, Interessenten zu bekommen, die uns als Bank testen möchten.

Aber um Kunden zu überzeugen und zu halten, sind hohe Qualität der Mitarbeiter und guter Service nötig. Deshalb bieten wir unseren Citigold-Kunden beispielsweise bestimmte Servicegarantien an. Wird ein Termin nicht eingehalten, wird der Kunde entschädigt. Einen Rückruf sichern wir binnen 24 Stunden zu. Für Online-Nutzer führen wir Mitte April eine Sicherheitsgarantie ein – ohne Sternchen und Fußnoten. Selbst bei fahrlässigem Verhalten des Kunden übernehmen wir die Kosten im Schadensfall. Wir bieten auch neue Produkte an: So können Sie mit unserer Kreditkarte in allen 54 000 Geldautomaten in Deutschland kostenlos Geld abheben.



### Zeitdruck: Do it yourself

GE Money Bank, Filiale Berlin: Der Berater sagte dem Testkunden mehrfach, er könne die angebotenen Informationen zur Baufinanzierung auch selbst über die Internetseite von Planet Home erlangen. Für den Testkunden entstand der Eindruck, der Berater wolle das Gespräch möglichst kurz halten.



### Miefige Beratung

Postbank, Filiale Frankfurt: Der Berater stank entsetzlich nach einer Mischung aus kaltem Rauch und Schweiß. Der Testkunde hoffte, seine Fragen zur Geldanlage mögen zügig beantwortet werden. Doch der Berater hörte sich gern selbst reden, weshalb sich das Gespräch über 40 Minuten hinzog.

→ gefolgt von der Deutschen Kreditbank und der ING-DiBa. Ebenfalls für Online-Kunden interessant ist die Volkswagen Bank direct, deren Girokonto ab 1000 Euro Geldeingang im Monat kostenfrei ist. Laut Umfrage wissen vor allem die Kunden der DKB – Deutsche Kreditbank das Reglement mit dem Girokonto zu schätzen: Im Durchschnitt sind sie am zufriedensten mit ihren Kontoführungsgebühren – ganz im Gegensatz zu den Kunden der Deutschen Bank, die ihrem Institut in diesem Produktbereich die schlechtesten Umfragenoten ausstellten.

**Fairness siegt.** Um konkurrenzfähig zu bleiben, sollten Banken auch einen fairen Umgang mit ihren Anlegern pflegen. „Die Leitzinserhöhungen der Europäischen Zentralbank EZB sollten zeitnah an die Kunden weitergegeben werden“, empfiehlt Schad. Im Testzeitraum lag der Leitzins bei 3,5 beziehungsweise 3,75 Prozent. Die besten Konditionen für verschiedene Anlagebeträge bot die Credit Europe Bank und die DKB – Deutsche Kreditbank mit 3,6 beziehungsweise 3,55 Prozent. Bei der Deutschen Kreditbank erfolgt dabei diese Verzinsung über das DKB-Visa-Card-Konto, das für die Abrechnung der Visa-Umsätze als Anlagekonto genutzt werden kann. Die Comdirect Bank bot zwar ebenfalls stolze 3,6 Prozent für das Tagesgeld, allerdings nur bis zu einem Betrag von 30 000 Euro. Für höhere Anlagebeträge gab es nur magere 0,5 Prozent – weshalb die Comdirect bei

der Auswertung im Bereich Tagesgeld nur eine mittlere Punktzahl erreichte.

Traditionell hohe Zinsen bieten auch die Tochtergesellschaften türkischer Kreditinstitute wie Demir Halk Bank und Garantibank. Weil jedoch Einlagen entsprechend dem europäischen Mindeststandard nur bis 20 000 Euro im Einlagensicherungsfonds abgesichert sind, gab es – wie übrigens auch im Fall der Credit Europe Bank – bei den sonstigen Kriterien Punktabzüge. Tabellenletzter ist die Deutsche Bank, die ihren Kunden mit dem Maxblue Depotkonto – kein klassisches Tagesgeldkonto – gerade mal ein Viertel Prozent Zins bietet.

Beim Festgeld und den Sparbriefen boten für die fünf verschiedenen Anlageszenarien (Anlagebeträge von 3000, 5000, 15 000 und 50 000 Euro sowie Anlagedauer von einem, sechs und zwölf Monaten sowie drei und fünf Jahren) nur wenige Institute – wie der Tabellenerste Citibank – alle Anlagevarianten an. Die Bestplatzierten fordern allerdings eine Mindestanlagesumme: Bei der Citibank, Postbank, Santander Consumer Bank und bei der DaimlerChrysler Bank waren dies jeweils 2500 Euro, bei der Comdirect 500 Euro.

Für Anleger, die statt auf Tages- und Festgeld auf Aktien und Fonds setzen, spielen Kosten und Service des Brokerage-Angebots ihrer Bank eine wichtige Rolle. Neben den Transaktionskosten für verschiedene Szenarien wurden (unter sonstigen Kriterien) auch die Depotgebühren, die Anzahl der insgesamt ange-

botenen Fonds und die Zahl jener Fonds mit Rabatten gewertet. Beste Bank im Brokerage ist demnach die ING-DiBa, die eine kostenlose Depotführung anbietet. Unter den Tabellenbesten offerieren außerdem Nordnet sowie die Deutsche Bank mit Maxblue eine kostenlose Depotführung.

Wer häufiger in Aktien und Fonds investiert, legt meist auch Wert auf gute Informationen über Märkte und Kurse einzelner Anlagen, aber auch auf Tools zur Wertpapieranalyse oder die Möglichkeit, ein Musterdepot einrichten zu können. Bei der Online-Bewertung konnten vor allem die DAB Bank, die Deutsche Bank und Comdirect mit professionellen Internetseiten punkten.

### Baufinanzierung in Spezialistenhand.

Auch beim klassischen Bankgeschäft der Baufinanzierung erwiesen sich nicht die traditionellen Institute wie Großbanken und Sparkassen als kundenfreundlichster Anbieter: Klassenbester wurde die auf die Vermittlung von Hypothekendarlehen spezialisierte Interhyp. Auch beim Tabellendritten, dem Baufinanzierer Dr. Klein, handelt es sich um ein ausschließlich auf die Kreditvermittlung spezialisiertes Institut. Es scheint sich eine Entwicklung abzuzeichnen, wie sie bereits vor Jahren in den USA oder in Australien stattgefunden hat. Dort haben professionelle Internet-Kreditvermittler längst die klassischen Banken aus dem Baufinanzierungsgeschäft verdrängt. Auch beim Ratenkredit taucht der →



### Schönheitswettbewerb

GE Money Bank, Köln: Die Bankmitarbeiterin war eher für einen Diskothekenbesuch aufgemacht als für seriöse Bankberatung zur Altersvorsorge: aufwendig frisiert und stark geschminkt mit langen Fingernägeln, auf die ein Muster aufgetragen war. Die Ausführungen fand der Testkunde trotzdem „in Ordnung“.



### Akte statt Kunde

Santander Consumer Bank, München: Nachdem der Testkunde bereits in eine Beratungsecke geführt worden war, brachte ein Kollege dem Berater einige Papiere zur Bearbeitung. Der ignorierte den Testkunden als Folge mehrere Minuten lang, ohne ihm zu sagen, er müsse zunächst diese Unterlagen bearbeiten.

→ Vermittler Dr. Klein im oberen Tabellenbereich auf – diesmal als bestgewerteter Anbieter. Weitere Internetbanken wie die DKB – Deutsche Kreditbank und die NetBank belegen Platz 2 beziehungsweise 3. Das entscheidende Kriterium für das Ranking stellte dabei der effektive Zinssatz für drei unterschiedliche Kreditbeträge mit verschiedenen Laufzeiten dar. Die Banken differenzieren die Zinsen ihrer Ratenkredite jedoch zunehmend nach der Bonität ihrer Kunden. Weil unterschiedliche Scoring- und Bonitätsanalysen der Anbieter jedoch die Vergleichbarkeit der Kreditangebote erschweren, wurden bonitätsabhängige Angebote aufgrund fehlender Transparenz abgewertet.

Zusätzlich zu den einzelnen Produktbereichen wurden im Test auch der Service- und die Online-Qualität der Banken überprüft. Beim Service erhielt die ING-DiBa, gefolgt von Interhyp und BMW Bank, die meisten Punkte. Ermittelt wurde die Servicequalität bei den 37 Instituten anhand von jeweils zwölf Testanrufen (Mystery Calls) sowie jeweils zwölf Anfragen per E-Mail (Mystery Mails). „Der Service hat sich insgesamt gering verbessert. In stärkerem Maße hat sich jedoch die Kluft zwischen den besten und den schlechteren Instituten vergrößert“, erläutert S.W.I.-Finance-Chef Marcus Schäd. So verteidigt die NetBank als Internetbank hartnäckig den letzten Platz – weil sie ihren Kunden die Möglichkeit zum telefonischen Kontakt erst gar nicht anbietet.

Um auf die Serviceunterschiede in Deutschland aufmerksam zu machen, hat Schäd das Deutsche Institut für Service-Qualität mitgegründet. „Das Institut bewertet Serviceleistungen von Unternehmen aus Sicht der Verbraucher“, so Schäd.

Auch bei der Online-Bewertung schnitt die ING-DiBa am besten ab – hier gefolgt von der VW Bank direct und der Postbank. Dabei wurde jede Website von insgesamt 30 Personen nach verschiedenen Kriterien bewertet.

### Bei der Ermittlung des Gesamtsiegers

wurden nur Institute berücksichtigt, die Leistungen in allen der sechs getesteten Produktbereiche anbieten und die – falls es sich um Filialbanken handelt – zudem deutschlandweit aktiv sind. Die verbliebenen Kreditinstitute wurden zusätzlich anhand von Beschwerdefällen und – im Falle der Filialbanken – durch jeweils fünf Beratungsgespräche vor Ort überprüft. Die Bankberater wurden dabei von den Testern hinsichtlich ihrer Bedarfsanalyse, ihrer Lösungsvorschläge sowie auf ihre emotionale Kontaktfähigkeit geprüft. Aber auch das Erscheinungsbild der Filiale wurde bewertet.

Als Filialbank mit der besten Bewertung bei der Beratung erwies sich dabei die Dresdner Bank. Auf den Rängen folgen die Deutsche Bank und die Citibank. Für die Auszeichnung „Beste Filialbank“ wurden schließlich die Ergebnisse aus den Produkttests, dem Beschwerdemanagement sowie aus den Beratungstests

der Filialen berücksichtigt, woraus die Citibank die meisten Punkte unter den Filialbanken erhielt. Die Punktzahl wurde allerdings von der „Besten Direktbank“, ING-DiBa, noch getoppt, die deshalb den Titel „Beste Bank“ erhielt.

Weil auch der Sieger nicht in allen Bereichen die besten Leistungen bieten kann, hängt die Wahl der idealen Bank von den persönlich in Anspruch genommenen Leistungen ab. S.W.I. Finance hat deshalb eine Auswertung nach Kundentypologien durchgeführt. Für den jungen, dynamischen Single, der seine Bankgeschäfte von zu Hause erledigt, vor allem in Aktien und Optionsscheine anlegt und einen Ratenkredit in Anspruch nimmt, ist die Postbank die erste Wahl. Das junge Paar, das günstig eine Immobilie finanzieren will und ihr Depot ausgewogen streut, ist bei der ING-DiBa am besten aufgehoben. Aber auch der vorsichtig anlegende (Tages- und Festgeld) und auf niedrige Gebühren (Zahlungsverkehr, Brokerage) achtende Familienvater entscheidet sich für die ING-DiBa. Anders dagegen der konservative ältere Anleger. Bevorzugt er das risikolose Tagesgeld und legt er hohen Wert auf persönlichen Kontakt zu seinem Bankberater, ist seine erste Wahl die Citibank. **FIN**

Die vollständige Bankentest-Analyse (Kaufpreis: 45 Euro zzgl. Mehrwertsteuer) und die Detailauswertung der Euro-Umfrage (Preis: 35 Euro zzgl. Mehrwertsteuer) können angefordert werden bei S.W.I. Finance, Rothenbaumchaussee 17, 20148 Hamburg, Tel. 040/41116 90; Fax: 040/41116 22; [www.swi-finance.com](http://www.swi-finance.com)

FOTOS: CHAWANIS/LAIF (1)

# Die fünf besten Banken in den getesteten Produktkategorien

Für die Bereiche Girokonto, Festgeld und Sparbriefe, Tagesgeld, Baufinanzierung, Ratenkredit und Brokerage sind in den Tabellen jeweils die fünf besten Institute und die rangletzte Bank aufgeführt. Den getesteten Produktbereichen wurden – sofern vorhanden – auch die entsprechenden Einzelergebnisse der Kundenumfrage (siehe Seite 106) gegenübergestellt.

## Girokonto klassisch: Die fünf Top-Anbieter

Bank	Produkt	Kosten <sup>1</sup> /Jahr	Punkte Kosten	Punkte Sonstige Kriterien	Punkte Online	Punkte Service	Gesamtpunkte
<b>1. ING-DiBa</b>	Girokonto	0,00 €	30,00	6,19	2,14	6,80	<b>45,13</b>
<b>2.1822direkt</b>	1822 GiroFlex	0,00 € <sup>3</sup>	30,00	7,81	1,87	4,89	<b>44,57</b>
<b>3. Citibank</b>	CitiBest	0,00 € <sup>4</sup>	30,00	5,93	2,01	4,06	<b>42,00</b>
<b>4. Commerzbank</b>	Giro-Konto	0,00 € <sup>9</sup>	30,00	3,71	1,80	6,04	<b>41,55</b>
<b>5. Postbank</b>	Giro plus	0,00 € <sup>5</sup>	30,00	4,13	2,11	5,13	<b>41,38</b>
<b>21. DAB Bank<sup>7</sup></b>	DAB Platin Girokonto	846,00 € <sup>10</sup>	0,00	6,61	1,68	5,13	<b>13,41</b>

## Umfrage: Gebühren

Bank	Zufriedenheit <sup>1</sup> (max: +2)
<b>1. DKB – Dt. Kreditbank</b>	1,95
<b>2. Sparda-Bank Ba.-Wü.</b>	1,92
<b>3. Sparda-Bank Hessen</b>	1,92
<b>4. Sparda-Bank München</b>	1,92
<b>5. Sparda-Bank Nürnberg</b>	1,92
<b>30. Deutsche Bank<sup>2</sup></b>	- 0,31

<sup>1</sup> Ergebnis der Online-Befragung nach Zufriedenheit der Kunden mit den Kontoführungsgebühren ihrer Banken. Die Skala reichte von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); <sup>2</sup> Tabellenletzter. Quelle: Euro

## Girokonto online: Die besten Geldinstitute

Bank	Produkt	Kosten <sup>2</sup> /Jahr	Punkte Kosten	Punkte Sonstige Kriterien	Punkte Online	Punkte Service	Gesamtpunkte
<b>1. Comdirect Bank</b>	Girokonto <sup>5</sup>	- 12,00 €	30,00	5,64	2,16	4,97	<b>42,78</b>
<b>2. DKB – Deutsche Kreditbank</b>	DKB-Cash <sup>6</sup>	0,00 €	26,25	9,76	1,61	4,71	<b>42,33</b>
<b>3. ING-DiBa</b>	Girokonto	0,00 €	26,25	6,02	2,14	6,80	<b>41,21</b>
<b>4. Volkswagen Bank direct</b>	Girokonto <sup>3</sup>	0,00 €	26,25	5,80	2,16	5,58	<b>39,80</b>
<b>5. Citibank</b>	CitiBest <sup>4</sup>	0,00 €	26,25	5,93	2,01	4,06	<b>38,25</b>
<b>23. Hamburger Sparkasse<sup>7</sup></b>	Joker Basis <sup>8</sup>	82,80 €	0,37	3,17	1,61	4,74	<b>9,90</b>

<sup>1</sup> Szenario-Annahmen für klassischen Zahlungsverkehr: Sämtliche Transaktionen werden beleghaft durchgeführt; Haushaltsnettoeinkommen 2500 €; monatliche Überweisungen: 30; Einrichtung von zwei Daueraufträgen, eine Änderung und 36 Kontoausführungen; <sup>2</sup> Szenario-Annahmen Online-Zahlungsverkehr: Sämtliche Transaktionen werden online durchgeführt; sonst wie beleghafter Zahlungsverkehr; <sup>3</sup> gebührenfrei ab 1000 Euro Zahlungseingang monatlich; <sup>4</sup> gebührenfrei ab 2500 Euro kontinuierlichem Guthaben (Depot, Konto, Kreditkarte, Spareinlagen); <sup>5</sup> gebührenfrei ab 1250 Euro Geldeingang monatlich; <sup>6</sup> weltweit kostenlose Barabhebungen mit der DKB-Visa-Card; <sup>7</sup> Tabellenletzter; <sup>8</sup> Mehrwertkonto; <sup>9</sup> gebührenfrei ab 1200 Euro Geldeingang monatlich; <sup>10</sup> gebührenfrei erst ab 2500 Euro Geldeingang monatlich. Quelle: Euro, Stand: 19.03.2007

## Festgeld und Sparbriefe: Die fünf Top-Banken

Bank	Produktbezeichnung	Zins für 1 Monat/3000 Euro	Zins für 6 Monate/5000 Euro	Zins für 1 Jahr/15000 Euro	Zins für 3 Jahre/50000 Euro	Zins für 5 Jahre/50000 Euro	Punkte für Zins-offerten <sup>1</sup>	Punkte Sonstige Kriterien <sup>2</sup>	Punkte Online <sup>3</sup>	Punkte Service <sup>4</sup>	Gesamtpunkte <sup>5</sup>
<b>1. Citibank</b>	Citibank Profifestgeld <sup>6</sup>	3,10 %	3,30 %	3,90 %	3,90 %	3,90 %	29,42	8,42	1,94	1,47	<b>41,25</b>
<b>2. Comdirect Bank</b>	Comdirect Laufzeitkonto <sup>7</sup>	–	3,60 %	3,80 %	4,00 %	4,00 %	23,52	9,82	1,65	1,96	<b>36,96</b>
<b>3. Postbank</b>	Postbank Kapital plus <sup>6</sup>	2,70 %	3,00 %	3,50 %	3,65 %	3,75 %	24,43	8,42	1,60	1,47	<b>35,93</b>
<b>4. Santander Cons. Bank</b>	Sparbriefe <sup>6</sup>	–	3,50 %	3,75 %	4,10 %	4,10 %	23,63	8,42	1,83	1,12	<b>35,00</b>
<b>5. DaimlerChrysler Bank</b>	Festzinsanlage <sup>6</sup>	–	3,60 %	4,00 %	3,70 %	3,70 %	22,48	8,42	2,03	1,77	<b>34,70</b>
<b>30. Dresdner Bank<sup>8</sup></b>	Dresdner Laufzeitkonto	–	1,25 %	1,25 %	1,75 %	2,25 %	0,00	9,47	0,91	1,58	<b>11,96</b>

<sup>1</sup> Die fünf Szenarien für die Zinsofferten wurden gleich gewichtet, maximal erreichbare Punktzahl: 35; <sup>2</sup> Sonstige Kriterien: Begrenzungen bei der minimalen und maximalen Anlagesumme sowie Unterschiede bei der Einlagensicherung sind identisch gewichtet, maximale Punktzahl Sonstige Kriterien: 10; <sup>3</sup> Online-Test, maximal erreichbare Punkte: 2,5; <sup>4</sup> Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon und E-Mail; max. 2,5 Punkte; <sup>5</sup> Gesamtpunkte: Summe der erreichten Punkte für Zinsofferten, Sonstige Kriterien, Online-Test sowie Service. Maximal erreichbare Gesamtpunkte: 50; <sup>6</sup> Mindestanlage: 2500 Euro; <sup>7</sup> Mindestanlage 500 Euro; <sup>8</sup> Tabellenletzter. Quelle: Euro, Stand 19.03.2007

## Umfrage: Anlagezins

Bank	Zufriedenheit <sup>1</sup> (max: +2)
<b>1. DKB – Dt. Kreditbank</b>	1,69
<b>2. DaimlerChrysler Bank</b>	1,64
<b>3. ING-DiBa</b>	1,49
<b>4. Sonstige PSD Banken</b>	1,49
<b>5. Sparda-Bank Ba.-Wü.</b>	1,48
<b>29. Sonstige Sparkassen<sup>2</sup></b>	- 0,52

<sup>1</sup> Ergebnis der Online-Befragung nach Zufriedenheit der Kunden mit dem Anlagezins ihrer Bank. Skala von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); <sup>2</sup> Sparkassen, sofern es sich nicht um die einzeln gewerteten Institute wie Sparkasse Köln-Bonn und Stadtsparkasse München handelt. Quelle: Euro

## Tagesgeld: Die fünf Testsieger

Bank	Produktbezeichnung	Zins (effektiv) für 3000 €	Zins (effektiv) für 25000 €	Zins (effektiv) für 60000 €	Punkte Zins <sup>1</sup>	Punkte Sonstige Kriterien <sup>2</sup>	Punkte Online <sup>3</sup>	Punkte Service <sup>4</sup>	Gesamtpunkte <sup>5</sup>
<b>1. DKB – Dt. Kreditbank</b>	DKB-Cash <sup>6</sup>	3,55 %	3,55 %	3,55 %	34,51	9,27	1,53	1,76	<b>47,08</b>
<b>2. Credit Europe Bank</b>	Top-Interest <sup>7</sup>	3,60 %	3,60 %	3,60 %	35,00	8,00	1,59	1,67	<b>46,26</b>
<b>3. Volkswagen Bank direct</b>	Plus Konto Online <sup>8</sup>	3,30 %	3,35 %	3,35 %	32,41	10,00	2,09	1,75	<b>46,25</b>
<b>4. DaimlerChrysler Bank</b>	Online-Tagesgeldkonto <sup>8</sup>	3,30 %	3,30 %	3,30 %	32,08	10,00	2,03	1,96	<b>46,07</b>
<b>5. Demir Halk Bank</b>	DHB NetSpar-Konto	3,50 %	3,50 %	3,50 %	34,03	7,00	1,31	1,53	<b>43,86</b>
<b>29. Deutsche Bank<sup>9</sup></b>	Maxblue Depotkonto	0,25 %	0,25 %	0,25 %	2,43	8,00	0,42	1,59	<b>12,44</b>

<sup>1</sup> Die Zinsangebote für die drei unterschiedlich hohen Anlagebeträge wurden gleich gewichtet, maximale Punktzahl für den Zins: 35; <sup>2</sup> Sonstige Kriterien (Teilgewichtung in Klammern, in der Summe 1,0) waren: Mindestanlagesumme (0,1), Maximalanlagesumme (0,1), monatliche Kosten (0,6), Zinsrhythmus (0,1), Einlagensicherung (0,1); maximale Punkte bei den Sonstigen Kriterien: 10; <sup>3</sup> Für Online-Angebot maximal erreichbare Punkte: 2,5; <sup>4</sup> Service: Wie reagiert Institut auf Anfragen per Telefon (Testanrufe) und per E-Mail (Testanfragen), maximal erreichbare Punkte: 2,5; <sup>5</sup> Summe der Punkte für Zins, Sonstige Kriterien, Online-Test sowie für Service; maximal erreichbare Gesamtpunkte: 50; <sup>6</sup> Verzinsung über Visacard-Konto; <sup>7</sup> Einlagensicherungsfonds: 100 % bis 20000 Euro, 90 % bis 40000 Euro; <sup>8</sup> monatliche Zinsgutschrift; Kontoführung nur online, Einlagensicherungsfonds 20000 Euro; <sup>9</sup> Tabellenletzter (Depotkonto, da kein anderes Tagesgeldkonto angeboten). Quelle: Euro, Stand 19.03.2007

## Umfrage: Kreditzins

Bank	Zufriedenheit <sup>1</sup> (max: +2)
<b>1. PSD-Banken</b>	1,46
<b>2. DKB – Dt. Kreditbank</b>	1,39
<b>3. Sparda-Bank Ba.-Wü.</b>	1,27
<b>4. ING-DiBa</b>	1,18
<b>5. Sparda-Bank Nürnberg</b>	1,16
<b>30. Citibank<sup>2</sup></b>	- 0,43

<sup>1</sup> Ergebnis der Online-Befragung nach Zufriedenheit der Kunden mit dem Kreditzins ihrer Bank. Die Skala reichte von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); <sup>2</sup> Tabellenletzter. Quelle: Euro

## Baufinanzierung: Die besten fünf Anbieter

Bank	Produktbezeichnung	Effektivzins <sup>1</sup> 100 000 €-Kredit 5-jähr. Zinsbind.	Effektivzins <sup>1</sup> 100 000 €-Kredit 10-jähr. Zinsbind.	Effektivzins <sup>2</sup> 150 000 €-Kredit 15-jährige Zinsb.	Punkte Kredit- zins	Punkte Sonstige Kriterien <sup>3</sup>	Punkte Online- Test <sup>4</sup>	Punkte Service <sup>5</sup>	Gesamt- punkte <sup>6</sup>
<b>1. Interhyp</b>	Immobilienfinanz.	4,10 %	4,12 %	4,33 %	39,23	3,28	2,21	1,84	<b>46,56</b>
<b>2. Santander Cons. Bank</b>	Baufinanzierung	4,11 %	4,21 %	4,34 %	37,00	4,88	2,27	1,36	<b>45,51</b>
<b>3. Dr. Klein</b>	Baufinanzierung	4,08 %	4,18 %	4,31 %	38,77	2,88	2,32	0,94	<b>44,91</b>
<b>4. Cortal Consors</b>	Immobilienfinanz.	4,15 %	4,15 %	4,37 %	36,89	3,91	1,68	1,74	<b>44,22</b>
<b>5. Volkswagen Bank direct</b>	Hypotheken-Service	4,16 %	4,25 %	4,38 %	34,46	4,88	2,31	1,44	<b>43,09</b>
<b>22. Sparkasse KölnBonn<sup>7</sup></b>	Baukredit	4,70 %	4,77 %	5,00 %	1,52	1,79	1,09	1,74	<b>6,14</b>

<sup>1</sup> Konditionen bei maximal 60 % des Beleihungswerts und 1 % anfänglicher Tilgung; <sup>2</sup> die drei Szenarien wurden gleich gewichtet, maximale Punkte: 40; <sup>3</sup> Sonstige Kriterien (mit Teilgewichtung): Mindestkreditsumme (0,2) und Höhe der Bereitstellungszinsen (0,8), maximale Punkte: 5; <sup>4</sup> Online-Test: theoretisch maximale Punkte: 2,5; <sup>5</sup> Service: Wie reagiert das Institut auf Anfragen per Telefon (Testanruf) und E-Mail (Testanfrage), maximal erreichbare Punkte: 2,5; <sup>6</sup> Gesamtpunkte: Summe der Punkte für Zins, Sonstige Kriterien, Online-Test sowie für Service; <sup>7</sup> Tabellenletzter (bis zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses wurden von der DAB Bank, der Kreissparkasse Köln und der Stadtsparkasse München keine verwertbaren Konditionen mitgeteilt). Quelle: Euro, Stand 01.03.2007

## Ratenkredit: Die fünf Top-Banken

Bank	Produkt	Zins <sup>1</sup> für 12- Monats-Kredit von 5000 Euro	Zins <sup>1</sup> für 36- Monats-Kredit von 10 000 Euro	Zins <sup>1</sup> für 60- Monats-Kredit von 25 000 Euro	Punkte Kreditzins <sup>2</sup>	Punkte Sonstige Kriterien <sup>3</sup>	Punkte Online <sup>4</sup>	Punkte Service <sup>5</sup>	Gesamt- punkte <sup>6</sup>
<b>1. Dr. Klein</b>	Beratungskredit	4,67 %	5,35 %	5,40 %	27,62	8,24	4,64	3,14	<b>43,65</b>
<b>2. Deutsche Kreditbank</b>	Privatdarlehen	4,99 %	5,50 %	5,50 %	26,92	6,74	3,21	2,99	<b>39,86</b>
<b>3. NetBank</b>	Kredit Allround	4,99 %	5,80 %	6,01 %	25,98	5,91	4,52	1,33	<b>37,74</b>
<b>4. Volkswagen Bank direct<sup>8</sup></b>	Direkt Kredit	5,49 %	6,49 %	6,99 %	23,41	5,08	4,62	4,20	<b>37,32</b>
<b>5. Citibank</b>	Online-Kredit	5,07 %	6,73 %	7,43 %	23,10	5,99	4,32	3,59	<b>37,00</b>
<b>26. Deutsche Bank<sup>7</sup></b>	db Privatkredit	9,84 %	9,16%	14,34 %	7,97	3,65	4,34	2,20	<b>18,15</b>

<sup>1</sup> Effektivzins; <sup>2</sup> Die Konditionen für die drei Ratenkredit-Szenarien wurden gleich gewichtet, maximal erreichbare Punkte: 30; <sup>3</sup> Sonstige Kriterien sind mit gleicher Gewichtung: minimaler und maximaler Kreditbetrag, Möglichkeit einer Sondertilgung sowie minimale und maximale Laufzeit; maximal erreichbare Punkte: 10; <sup>4</sup> beim Online-Ratenkredit-Test konnten maximal 5 Punkte erreicht werden; <sup>5</sup> Der Service wurde mit folgenden Teilbereichen gewichtet: Testanruf Ratenkredit (0,7) und Testanfragen per E-Mail für Ratenkredit (0,3); maximal erreichbare Punkte: 5; <sup>6</sup> Summe der Punkte aus allen Teilbewertungen Ratenkredit; <sup>7</sup> Tabellenletzter (bis zum Testabschluss wurden von der Kreissparkasse Köln und der Stadtsparkasse München keine verwertbaren Konditionen mitgeteilt); <sup>8</sup> Konditionen sind abhängig von der Bonität des Kreditnehmers. Quelle: Euro, Stand 01.03.2007

## Die besten Banken im Brokerage

Bank	Produkt	Kosten für Aktienorder per Telefon			Kosten für Aktienorder per PC			Punkte Kosten/Aktien- order <sup>1</sup>	Punkte Sonstige Kriterien <sup>2</sup>	Punkte Online <sup>3</sup>	Punkte Service <sup>4</sup>	Gesamt- punkte
		1000 Euro	3000 Euro	10 000 Euro	1000 Euro	3000 Euro	10 000 Euro					
<b>1. ING-DiBa</b>	Direkt-Depot	14,90	14,90	25,00	9,90	9,90	25,00	21,06	8,67	6,32	4,10	<b>40,16</b>
<b>2. Nordnet</b>	Standard	13,99	13,99	20,00	4,99	6,99	13,99	23,56	7,54	4,91	2,82	<b>38,82</b>
<b>3. Postbank</b>	Depot	9,66	15,95	21,95	6,66	12,95	18,95	22,29	6,59	6,23	3,19	<b>38,30</b>
<b>4. Deutsche Bank</b>	Maxblue	17,80	17,80	34,90	7,90	7,90	25,00	19,89	8,88	6,40	2,57	<b>37,74</b>
<b>5. Comdirect Bank</b>	Depot	14,80	17,30	34,80	9,90	12,40	29,90	19,30	7,85	6,38	3,79	<b>37,33</b>
<b>28. Santander Cons. Bk.<sup>5</sup></b>	Depot	30,00	30,00	100,00	30,00	30,00	100,00	0,00	3,54	2,00	1,56	<b>7,09</b>

<sup>1</sup> Kosten pro Aktienorder: Die sechs Szenarien für Aktienorders wurden gleich gewichtet, maximal erreichbare Punkte: 25; <sup>2</sup> Bei den Sonstigen Kriterien wurden folgende Teilbereiche getestet (Gewichtung der Teilbereiche nach Punkten): Limit setzen, ändern, löschen (0,125), Depotgebühren (0,3), Optionsscheine (0,05), Fondszahl (0,15), Anzahl rabattierter Fonds (0,125), Anzahl sparplanfähiger Fonds (0,15), minimale Sparrate (0,05), VL-Sparen (0,05); maximal erreichbare Punkte: 12,5; <sup>3</sup> Online-Test-Brokerage, maximal erreichbare Punkte: 7,5; <sup>4</sup> Testanrufe Brokerage (0,7) und Testanfragen per E-Mail für Brokerage-Dienstleistungen (0,3); maximal erreichbare Punkte: 5; <sup>5</sup> Tabellenletzter. Quelle: Euro, Stand 15.03.2007

## Beste Filial-Beratung

Bank	Punkte <sup>1</sup>
<b>1. Dresdner Bank</b>	44,90
<b>2. Deutsche Bank</b>	36,90
<b>3. Citibank</b>	29,40
<b>4. SEB</b>	28,30
<b>5. GE Money Bank</b>	16,60
<b>7. Santander Consumer Bank<sup>2</sup></b>	3,30

<sup>1</sup> Jedes Institut wurde in fünf Filialen getestet. Bewertet wurden Beratungen zum Zahlungsverkehr, Geldanlage, Ratenkredit, Baufinanzierung sowie Altersvorsorge, die Bedarfsanalyse, Problemlösungskompetenz und emotionale Kontaktqualität des Bankberaters sowie das Erscheinungsbild der Filiale, <sup>2</sup> Tabellenletzter. Quelle: Euro

## Service: Die besten Geldinstitute

Bank	Punkte Telefon- Service <sup>1</sup>	Punkte E-Mail- Service <sup>2</sup>	Gesamt- punkte Service
<b>1. ING-DiBa</b>	45,61	43,10	<b>44,86</b>
<b>2. Interhyp</b>	42,77	41,77	<b>42,47</b>
<b>3. BMW Bank</b>	37,75	45,30	<b>40,02</b>
<b>4. DaimlerChrysler Bank</b>	38,20	41,16	<b>39,09</b>
<b>5. Garantibank</b>	37,16	40,62	<b>38,19</b>
<b>37. NetBank<sup>3</sup></b>	0,00	42,41	<b>12,72</b>

<sup>1</sup> Geprüft wurden 16 Kriterien, u.a.: Anteil zustandegemommener Gespräche, Wartezeiten und Verweildauer, Erreichbarkeit, Richtigkeit der Aussagen, Freundlichkeit; <sup>2</sup> getestet wurden zwölf Kriterien, u.a. Empfangsbestätigung, Antworten, Antwortdauer. <sup>3</sup> Tabellenletzter, wegen konsequenter Ausrichtung als Internetbank (keine Filial- und Telefonberatung) nur bedingt vergleichbar. Quelle: Euro, Stand 0.03.2007

## Testsieger Online

Bank	Punkte <sup>1</sup>
<b>1. ING-DiBa</b>	42,20
<b>2. Volkswagen Bank direct</b>	39,83
<b>3. Postbank</b>	38,02
<b>4. Kreissparkasse Köln</b>	37,03
<b>5. Comdirect Bank</b>	37,02
<b>37. Flatex<sup>2</sup></b>	15,99

<sup>1</sup> Die Websites wurden in puncto Online-Features (Download und Kontoöffnungsmöglichkeit, Gewichtung 0,2), individueller Eindruck (Gewichtung 0,3) und produktspezifischer Nutzen (Gewichtung 0,5) von insgesamt 30 Personen (Skala von -2 bis +2) bewertet; <sup>2</sup> Tabellenletzter, da nur Brokerage-Angebot. Quelle: Euro, Stand 30.03.2007