

# Turmhohe Gewinne(r)

Optimale Girokonten, hohe Guthabenzinsen, guter Kundendienst. Euro hat die Geldinstitute getestet: Welche ist die **beste Bank** im Land, welche sind die beliebtesten VON GREGOR DOLAK

**W**ie rasch der Wind doch dreht: Noch vor einem Jahr standen die Signale nach der abrupten Zinswende der Europäischen Zentralbank (EZB) auf Bankenkrise. Mittlerweile weisen Deutschlands Geldinstitute Rekordgewinne aus. Die Deutsche Bank bilanziert für 2023 einen Vorsteuergewinn

von 5,7 Milliarden Euro – so hoch wie seit 16 Jahren nicht. Die DZ Bank, Spitzeninstitut der Genossenschaftsbanken, verbucht 3,2 Milliarden Euro, die Commerzbank schafft 2,2 Milliarden Euro.

Für Kunden bringt die Zinswende der EZB Wohl und Weh zugleich. Einerseits überbieten die Bankhäuser einander mit Guthabenzinsen von teils mehr als vier

Prozent auf Tages- und Festgeld. Andererseits steigen auch die Kredit- und Darlehenszinsen, sodass sich die Anschaffung einer Immobilie oder eines neuen Autos auf Pump erheblich verteuern kann.

Um Vorteile mitzunehmen und Nachteile abzufedern, haben bereits 40 Prozent der Deutschen Konten bei zwei oder

sogar mehr Instituten. Doch stets bleiben Fragen: Bei welchem Institut sind sie am besten aufgehoben? Wo bekommen sie die höchsten Guthabenzinsen und die optimalen Kreditzinsen? Welche Bank bietet das beste Aktien-Brokerage und die attraktivsten Girokonten? Und darüber hinaus noch soliden Service?

Um Transparenz in den Markt zu bringen, hat Euro zusammen mit dem Sozialwissenschaftlichen Institut (SWI) in Hamburg bereits zum 21. Mal einen detaillierten Bankentest angeschoben. Neben Zahlen, Daten, Fakten zu Konten, Zinsen, Service, Beratung, Wertpapier-

handel floss in das Testergebnis auch die Meinung der Bankkunden ein mittels einer Befragung von rund 110 000 Konsumenten, die ihre Zufriedenheit in den genannten Bereichen preisgaben.

**Gewinner des Euro-Tests.** Der Doppelsieger der Vorjahre konnte auch diesmal punkten: das Gespann aus Commerzbank und ihrer Onlinemarke comdirect, die sich für 2024 die drei begehrten Titel „Beste Bank“, „Beste Filialbank“ und „Beste Direktbank“ teilen. Als „Beliebteste Bank“ geht die ING aus dem Test hervor, als „Beliebteste Regionalbank“

die PSD-Bank Berlin-Brandenburg. Die Sieger punkten insbesondere mit ihren Angeboten im Kreditgeschäft und ihrem Service, schafften in der Euro-Bankenumfrage hohe Zustimmungswerte für ihre Kontenmodelle und ihren Wertpapierhandel.

Zwar ist die Kundschaft im digitalen Zeitalter mobil geworden und stets auf dem Sprung zum lukrativeren Tages- oder Festgeldangebot. Doch allzu viel Sorgen müssen sich die Banker nicht machen, dass Kunden ihnen den Rücken kehren, wenn sie ihr Unternehmen erstmal als Hausbank akzeptiert haben. →



**Finanz-Skyline:** Im Hochglanz der untergehenden Sonne – Hochhäuser deutscher Banken in Frankfurt/Main

## comdirect – Beste Bank, Beste Direktbank

Günstige Preise, gute digitale Angebote: Wechselwillige Bankkunden gehen immer häufiger zu einem Online-Geldhaus. Eines der erfolgreichsten, die Commerzbank-Marke comdirect, gewinnt bereits zum siebten Mal in Folge den Euro-Bankentest

Mehr als zwei Jahrzehnte war die comdirect, die seit 2000 an der Börse notiert war, eigen- und selbstständig. Doch seit die Muttergesellschaft Commerzbank die digitale Tochter vor vier Jahren komplett übernommen, von der Börse geholt und vollumfänglich integriert hat, zeigt sich: Die Direktbank entwickelt sich gut. Das Haus, das sich mittlerweile als „Marke der Commerzbank“ versteht, schafft es im Euro-Bankentest zur besten Direktbank in Deutschland. Zudem erklimmt die com-

direct zum siebten Mal in Folge den Thron der „Besten Bank“ in Deutschland. Digitales Informationsangebot, Tools für Smartphone und Laptop, vielseitige Kontenmodelle, ein erfolgreicher Onlinebroker (siehe Test ab Seite 116) – das alles lockt inzwischen 2,9 Millionen Kunden an. „Wir machen Lust auf Finanzen, teilen unser Wissen und etablieren neue Formate, damit unsere Kundinnen und Kunden selbstbestimmt Finanzentscheidungen treffen“, erklärt die comdirect-Chefin Sabine Schoon-Renné.

Bei Sparern und Anlegern kommt die grundsätzliche Ausrichtung offenbar gut an. Denn auch in der Umfrage unter Tausenden Bankkunden schnitt die comdirect sehr ordentlich ab. Unter den „Beliebtesten Banken“ erreichte sie Rang 8, allerdings ein gutes Stück hinter dem Dauer-Publikumsliebhaber ING. Nach rein objektiven Kriterien dominiert das Netzinstitut das Klassement. Insbesondere überzeugten die Euro-Tester die Baufinanzierungen, das Brokerage und der Service.



**Leitet den Seriensieger:** comdirect-Chefin Sabine Schoon-Renné



### Beste Bank

Bank	Punkte	Bewertung
comdirect	68,1	Beste
1822direkt	67,8	Top
ING	67,6	Top
Commerzbank	64,5	Top
Targobank	64,2	Top

Stand: 01.03.2024

### Beste Direktbank

Bank	Punkte	Bewertung
comdirect	68,1	Beste
1822direkt	67,8	Top
ING	67,6	Top
Consorsbank	61,1	Sehr gut
Norisbank	60,5	Sehr gut

Stand: 01.03.2024

## Commerzbank – Beste Filialbank

Der Bankentest dokumentiert den Wiederaufstieg: Die Commerzbank verteidigt erneut ihre Spitzenstellung unter den bundesweiten Filialbanken



**Doppelter Gewinner:** Commerzbank-Chef Manfred Knof



### Beste Filialbank

Bank	Punkte	Bewertung
Commerzbank	64,5	Beste
Targobank	64,2	Top
BBBank	62,8	Sehr gut
Santander	58,7	Sehr gut
Hypovereinsbank	58,0	Sehr gut

Stand: 01.03.2024

Der Doppelsieg von Commerzbank und ihrer digitalen Hausmarke comdirect im Bankentest liefert den Beleg für das Comeback des Mutterhauses. 2018 war die Commerzbank nämlich aus dem nach Marktkapitalisierung gerankten Börsenindex DAX geflogen. Aber Zeiten ändern sich: Das Commerzbank-Management hat das Haus seither umgebaut. Im vergangenen Jahr kehrte die Commerzbank wieder in den DAX zurück. Der Börsenkurs des Unternehmens durchstieß aber erst in der aktuellen Hausse die Decke von zwölf Euro nachhaltig nach einer schwachen Phase seit Anfang 2023, in der das Papier fast ein Drittel verloren hatte.

Vorstandschef Manfred Knof sieht die Commerzbank auf einem guten Weg. Wichtige Ziele der auf Restrukturierung ausgelegten „Strategie 2024“, mit der er die Kundenorientierung, Digitalisierung, Nachhaltigkeit und Profitabilität ausbauen will, seien bereits ein Jahr früher als geplant erreicht worden. Den Sieg vor den anderen Filialisten sichern sich Knofs Banker durch vergleichsweise attraktive Baufinanzierungen und günstige Kontenmodelle, vor allem aber durch gute Beratung der Kunden und durch den umfassenden Service, auch wenn dieser verstärkt über Internet, Telefon und Mail läuft. Denn wie andere Institute hat die Commerzbank Filialen geschlossen.

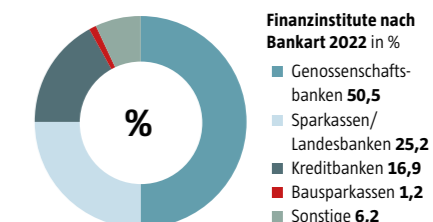
Lediglich 6,7 Prozent der Teilnehmer in der Euro-Umfrage geben an, sie hätten in den vergangenen zwölf Monaten ihr Hauptgirokonto gewechselt. Nur 4,2 Prozent der Befragten haben in näherer Zukunft die Absicht zu wechseln. Als Grund dafür nennen viele: den Aufwand für eine Umstellung und das gewachsene Vertrauen zu ihrer derzeitigen Bank.

In einer aktuellen Studie hat die Beratungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers (PwC) das Nutzerverhalten der Kundschaft im Banking untersucht. „Die meisten Kunden empfinden die Beziehung zu ihrer Bank als Zweckbeziehung“, analysiert die PwC-Managerin Sinem Kuz.

**Was Kunden wollen.** Eine Filiale besuchen viele inzwischen nur noch zwei oder dreimal im Jahr. In der Regel, um am Bankautomaten Bargeld abzuheben. Die Mehrheit bevorzugt der Expertin zufolge „digitale Kanäle für Kontoabfragen oder Überweisungen“. Ihr Hauptziel: „fundierte Entscheidungen für ein Spar- oder Anlageprodukt“.

Ausweislich des Euro-Bankentests sind die Sieger für diese Anforderungen gut aufgestellt. Sowohl Commerzbank und comdirect als auch ING und die PSD Bank für Berlin und Brandenburg verfolgen eine klare Digitalstrategie und bewegen sich bei Beratung und Kundendienst via Mail oder Website unter den Top-Platzierten. →

**Geldspeicher** Die Hälfte aller Banken gehört Genossenschaftlern



Quelle: Bundesbank



## ING – Beliebteste Bank Deutschlands



**Macher des Kundenlieblings:** Nick Jue, Chef der ING Deutschland

Der nächste Seriensieger setzt seine langjährigen Erfolge im Euro-Test fort: Zum 18. Mal schafft es der deutsche Ableger der niederländischen Direktbank in der Gunst der Kundschaft ganz nach oben. Unter deutschen Bankkunden genießt die ING das höchste Vertrauen. Spitzenwerte erreicht sie in der Kundenumfrage für ihr Produktspektrum, die Kontogebühren, die Kredit- und Baugeldzinsen, den Wertpapierhandel, ihre Servicequalität, für Onlinebanking und die Banking-App. Mit mehr als neun Millionen Kunden zählt die ING zu den größten Banken in der Bundesrepublik. Seit 2017 führt Vorstandschef Nick Jue das Haus mit seinen mehr als 6000 Mitarbeitern. In dieser Zeit ist die Bilanzsumme von



### Beliebteste Bank

Bank	Punkte	Bewertung
ING	83,10	Beliebteste
C24	82,10	Top
Norisbank	79,40	Top
Trade Republic	79,30	Top
N26	77,40	Top

Stand: 01.03.2024

163 Milliarden Euro auf annähernd 200 Milliarden gewachsen. ING-Kunden halten derzeit Einlagen in Höhe von 145 Milliarden Euro.

## PSD Berlin-Brandenburg – Beliebteste Regionalbank



**Ganz vorn:** die PSD Bank Berlin-Brandenburg, die Grit Westermann leitet



### Beliebteste Regionalbank

Bank	Punkte	Bewertung
PSD Bank Berlin-Brandenburg	80,20	Beliebteste
PSD Bank Braunschweig	78,70	Top
PSD Bank Nord	78,60	Top
PSD Bank Hannover	78,10	Top
Sparda-Bank Hessen	76,50	Top

Stand: 01.03.2024

Einst stand PSD für den Post Spar- und Darlehensverein, also die Hausbank für Postbeamte. Ganz oben aufs Siegertreppchen in der Publikumsgunst hat es die PSD für Berlin und Brandenburg geschafft. Sie ist wie ihre 13 Regionalschwester quer durch Deutschland eine Mischung aus Direkt- und Filialbank. Das Haus, das Vorstandssprecherin Grit Westermann führt, überzeugt die Kundschaft insbesondere im Bereich Kreditzinsen sowohl für Baugeld als auch für Ratenkredite. Daraus ergeben sich hohe Vertrauenswerte für die Berliner PSD-Banker, die sich auch in der Wertschätzung für das ganze Produktspektrum niederschlagen.

## Die Ergebnisse im Detail

### Beste Bank 2024 – so lief der Test

Im Auftrag von Euro hat das Analyse-Unternehmen Sozialwissenschaftliches Institut (SWI Finance) zwischen Januar und März 2024 32 in Deutschland tätige Geldinstitute untersucht. Für die Studie wurden sowohl Filial- als auch Direktbanken sowie Spezialanbieter mit zumeist einem Produkt, etwa Sparanlagen oder Kreditfinanzierungen, analysiert. **Erster Schritt:** Die Tester durchleuchteten die Angebote und Dienstleistungen der Institute. Zudem überprüften sie mit Telefonanrufen und E-Mail-Anfragen, wie gut Service und Beratung sind. Bei den Filialbanken flossen zudem noch persönliche Gespräche ein. An die bundesweit aktiven Banken schickten die Prüfer darüber hinaus Beschwerden, um im Anschluss die Reaktionen der zuständigen

Bankangestellten darauf zu analysieren. **Zweiter Schritt:** Die Euro-Bankkundenumfrage mit 108247 Teilnehmern floss ebenfalls in die Gesamtwertung ein. Das Gesamtergebnis wurde anhand der Mittelwerte der Punkte in den drei Oberkategorien errechnet. Produkte und Service wurden mit jeweils 40 Prozent gewichtet, die Befragung mit 20 Prozent. Beim Service via Telefon oder Mail wurde die Zeit bis zur Antwort bewertet, Vollständigkeit und Struktur der Reaktion, Korrektheit der Aussagen. Bei Beschwerden wurde ebenfalls die Reaktionszeit bewertet. **Zu den Umfragewerten:** Die Skala reichte von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden). **Punkteschema:** ab 64 Pkt. **Top**, ab 55 Pkt. **Sehr gut**, ab 48 Pkt. **Gut**.

## Einzelwertung Bankprodukte

Annahmen für **Zahlungen mittels Girokonto:** Transaktionen beleghaft respektive online, monatlicher Zahlungseingang 200 bzw. 1500 €, durchschnittliches Guthaben 3000 €, zehn Überweisungen, 20 Kontobewegungen, zwei Daueraufträge pro Monat, eine Änderung, eine Löschung. Für **Ratenkredite** wurde getestet: Gehaltsabhängigkeit, minimaler/maximaler Kreditbetrag, Laufzeit, Höchstalter etc. Für **Baufinanzierungen:** Bereitstellungszinsen, Sondertilgungsmöglichkeit, kostenfreie Tilgungsänderung, minimale Kreditsumme etc. Maximal mögliche Punktzahl in allen Kategorien: 100.



## Girokonten

Mehr als 114 Millionen Girokonten unterhalten Kunden bei deutschen Banken, über die sie im vergangenen Jahr fast 7,1 Milliarden Transaktionen abwickelten, das noch immer wichtigste Instrument im Zahlungsverkehr. Der Wettbewerb unter den Banken in diesem

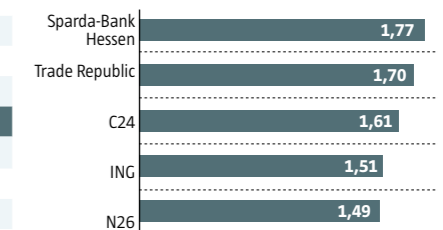
Produktbereich ist hart, weil das Girokonto als Schlüsselprodukt für weitere Bankdienstleistungen gilt. Damit können die Anbieter neue Kundschaft anlocken. Dafür sind die Rahmenbedingungen wichtig, insbesondere die Höhe der Gebühren. →

### Zahlungsverkehr Onlinekonten bieten besonders niedrige Gebühren

Rang	Bank	Kosten pro Jahr in €	Punkte			Punkte gesamt	Bewertung	
			Szenario online/beleghaft	Sonstige Kriterien	Service			
<b>Girokonten Direktbanken</b>								
1	Norisbank	0,00	60,0	12,6	9,6	4,4	86,5	Beste
2	ING	360,00	29,4	12,8	9,2	4,3	55,7	Sehr gut
3	Volkswagen Financial Services	324,00	32,4	12,7	6,2	4,1	55,5	Sehr gut
4	1822direkt	360,00	29,4	9,2	8,4	4,3	51,4	Gut
5	Consorsbank	424,80	23,9	13,4	7,5	3,5	48,2	Gut
<b>Girokonten Filialbanken</b>								
1	Commerzbank	82,80	53,0	10,7	10,1	4,1	77,8	Beste
2	Postbank	130,80	48,9	13,4	6,5	4,2	73,0	Top
3	Hypovereinsbank	142,80	47,9	9,3	8,4	4,2	69,7	Top
4	Deutsche Bank	166,80	45,8	11,5	7,5	4,3	69,1	Top
5	BBBank	215,40	41,7	11,6	7,6	4,3	65,2	Top

Stand: 15.03.2024

### Umfrage Wie zufrieden sind Sie mit den Kontogebühren?



Ergebnis der Kundenbefragung: Die Skala reicht von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden)



