

Immer nah dran

► **BANKENTEST** Regionale Geldhäuser gelten als etwas angestaubt und teuer. Das mag manchmal zutreffen, doch viele Institute stehen Großbanken und Onlinebanken in nichts nach

Früher gab es in jedem Dorf und auch in den Städten in jedem Kiez eine feste Ordnung. Am Hauptplatz befanden sich der Bäcker, der Metzger, die Kirche und die Bank. Heute sind an solchen Plätzen meist nur noch der Bäcker und die Kirche geblieben. Die Bank ist meist weg. Allein im vergangenen Jahr wurden in Deutschland über 2000 Bankfilialen geschlossen, das heißt, dass fast jede elfte der Filialen, die es Anfang 2021 gegeben hat, nun nicht mehr existiert. Geschäftsstellen sind teuer, und immer mehr Menschen – das ist auch eine Folge der Pandemie – erledigen ihre Bankgeschäfte nur noch online. Um dennoch Kontakt zu ihren Kunden zu halten, haben vor allem Volksbanken und Sparkassen „Zaster Laster“ auf die Straßen gebracht. Sie versorgen die Kundschaft mit dem, weswegen viele Onlinebanking-Kunden hier und da noch immer eine Filiale besuchen: Bargeld.

Doch lohnt es sich, der Bank vor Ort treu zu bleiben, wenn sie etwa außer in

Form eines mobilen Geldautomaten nicht mehr sichtbar ist? Dieser Frage ist BÖRSE ONLINE gemeinsam mit dem Deutschen Kundeninstitut (DKI) nachgegangen. In einem groß angelegten Test haben Mitarbeiter des DKI 19 regional tätige Banken und Sparkassen untersucht. Dabei ging es um das Angebot, die Preise, die für die Dienstleistungen aufgerufen werden, und auch um den Service, jenen Punkt, den regionale Geldhäuser, zumindest in ihrer Selbstdarstellung, gern betonen.

Wichtig ist hierbei auch, dass Regionalbanken nicht nur Banken sind, die auf dem Land mit Geschäftsstellen präsent sind. Viele Regionalbanken sind in Ballungsräumen stark, wie etwa die Hamburger Sparkasse Haspa, andere haben kaum Filialen und sind trotzdem in ihrer Region sehr erfolgreich, wie etwa die PSD-Banken, die sich als regionale Direktbanken sehen. Daher ist die Gruppe der Banken, die hier untersucht wurden, sehr unterschiedlich.

Unterm Strich waren im Test die Kreissparkasse Köln, die PSD Bank Rhein-Ruhr, die PSD Bank Nürnberg und die Haspa die besten. Wobei das gesamte Teilnehmerfeld ordentliche Leistungen zeigte.

Beim Angebot war die Kreissparkasse Köln ganz vorn. Insgesamt bieten die 19 Banken im Test jeweils zwischen einem und fünf Girokontomodellen an. 13 Institute haben auch ein reines Onlinekonto im Programm. Größere Banken wie die Haspa offerieren zudem Premiumkonten mit umfangreichen Sonderleistungen.

Eine Banking-App haben ebenfalls alle Banken im Test. „Hier hat sich vor allem in den vergangenen beiden Pandemie-jahren einiges getan“, sagt DKI-Chef Jörn Hüsgen. Er beschreibt die Apps allesamt als gut verständlich und intuitiv zu bedienen. Auch in puncto Sicherheit fand das DKI bei den Apps nichts auszusetzen.

Ein paar Worte noch zur generellen Sicherheit der Banken. Bei allen getesteten Banken handelt es sich um Geldhäuser, ►



Mobile Banking mal anders: Sogenannte Zaster Laster ersetzen Geldautomaten auf dem Land

Bild: Sulupress/picture alliance / dpa



GESAMTWERTUNG	
Bank	Note
Kreissparkasse Köln	Beste
PSD Bank Rhein-Ruhr	top
PSD Bank Nürnberg	sehr gut
Hamburger Sparkasse	sehr gut
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	sehr gut
Frankfurter Sparkasse	sehr gut
Sparkasse KölnBonn	gut
Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam	gut
Sparkasse Hannover	gut
Volksbank Stuttgart	gut
Sparkasse Pforzheim Calw	gut
PSD Bank Hessen-Thüringen	gut
Sparda-Bank München	gut
Sparda-Bank Baden-Württemberg	gut
Stadtsparkasse Düsseldorf	gut

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

So wurde getestet

Von Juni bis August 2022 wurden vom Deutschen Kundeninstitut (DKI) 19 Regionalbanken im gesamten Bundesgebiet in rund 320 Kundenkontakten hinsichtlich 230 Einzelkriterien getestet. Dabei ging es zunächst um das Angebot der Institute etwa beim Girokonto, dem Depot und bei den Krediten und der Altersvorsorge. Dieser Part trug 35 Prozent zum Gesamtergebnis bei. Dasselbe Gewicht hatten die Konditionen, also die Kosten für die Konten, Depots und die Zinsen bei Spar- und Kreditprodukten. Aus diesen beiden Testfeldern wurde das Preis-Leistungs-Verhältnis (siehe Seite 109) gebildet. Zuletzt wurde noch der Kundenservice im direkten Kontakt am Telefon, per E-Mail und über Social Media getestet, dieser Bereich machte die übrigen 30 Prozent der Gesamtwertung aus.



Damals: In den ersten Nachkriegsjahren waren fahrende Bankfilialen üblich, schließlich waren vielerorts auch Bankgebäude zerbombt. Heute ersetzen mobile Filialen die geschlossene Zweigstelle vor Ort



Teil des Ortsbilds: Volksbanken oder Sparkassen versuchen ihre Kunden vor Ort zu treffen, was immer schwieriger wird

die über ihre Verbände – das ist zum einen der Sparkassenverband und zum anderen der der Genossenschaftsbanken – eine sogenannte Institutssicherung haben. Sollte eine Bank im Verbund in Schieflage geraten, werden die übrigen Geldhäuser der Gemeinschaft die Bank stützen. So soll vermieden werden, dass es Pleiten gibt und Kunden entschädigt werden müssen.

Beim Thema Geldanlagen sind die Regionalbanken breit aufgestellt. Gut die Hälfte der Banken im Teilnehmerfeld bietet noch ein klassisches Sparbuch an, deutlich mehr, nämlich 17, haben Fonds und Fondssparpläne. „Einzig bei ETFs sind die Banken noch etwas zurückhaltend, denn elf der 19 Banken haben Indexfonds im Programm“, so DKI-Chef Hüsgen. Rentenversicherungen, ganz gleich ob klassisch mit Zinspapieren oder fondsgebunden, haben sämtliche Banken im Programm. Das Gleiche gilt für Bau- und Ratenkredite, die ebenfalls alle getesteten Geldhäuser anbieten. Auch beim Bausparen sind alle Banken aktiv, wobei Banken aus dem Lager der Volksbanken und anderen Genossenschaftsbanken Verträge von Schwäbisch Hall verkaufen, während es bei Sparkassen Verträge von der LBS gibt.

Bei den Konditionen fällt auf, dass die Siegerin dieser Teilwertung, die PSD Bank Rhein-Ruhr, und die Sparda Bank Hessen ein komplett kostenloses Girokonto im Programm haben. Bei der PSD Bank Nürnberg wird das Girokonto kostenlos, sobald es als Gehaltskonto genutzt wird, was eine denkbar niedrige Hürde zum kostenlosen Konto ist. Andere Banken haben Bonussysteme, die das Konto kostenlos werden lassen, wenn etwa gleichzeitig ein Sparvertrag abgeschlossen wird. Ähnlich sind auch ei-

nige Wertpapierdepots der Banken im Test gestrickt: Wer viel handelt oder einen oder mehrere Sparpläne abschließt, zahlt keine Depotgebühr. Ansonsten sind die Gebühren fürs Depot recht moderat. Sie liegen im gesamten Teilnehmerfeld zwischen 0,75 und 3,32 Euro pro Monat.

Eine weitaus größere Preisspanne besteht bei den Kreditkarten: Sie liegt zwischen 28 und 540 Euro im Jahr. Generell bieten alle Banken eine Kreditkarte an, einige auch mehrere, unter anderem sogenannte Premiumkarten, die nebenbei Versicherungsleistungen und sonstige Gratifikationen etwa bei regionalen Freizeiteinrichtungen bieten, was dann auch den Jahresbeitrag von 540 Euro zumindest teilweise erklärt.

Beim Preis-Leistungs-Verhältnis, das die Ergebnisse der Kategorien „Angebot“ und „Konditionen“ zusammenfasst, landete die PSD Bank Rhein-Ruhr ganz oben. Ein Grund hierfür war auch das kostenlose Konto. Diese Bank wäre auch eine Anwärterin auf den Gesamtsieg gewesen, wenn die Tester nicht beim Kundenservice kleine Mängel festgestellt hätten. Beim Kundenservice waren die Sparkasse Köln Bonn und die Kreissparkasse Köln vorn. Sowohl telefonisch als auch per Mail waren alle 19 Institute gut erreichbar. Anrufe und E-Mails seitens der DKI-Tester wurden zu knapp 90 Prozent entgegengenommen und größtenteils kompetent beantwortet. Im Schnitt dauerte es zwölf Stunden, bis die Tester eine Antwort erhielten. Auch die Websites der Banken waren klar strukturiert. Alle Banken sind in den verschiedenen Social-Media-Kanälen unterwegs. Neun Banken gaben auch Servicezeiten via Facebook an. MARKUS HINTERBERGER

Bild: Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V., imageBROKER/loko/mauritus images, Firm/Stock

BÖRSE ONLINE
BESTES ANGEBOT
REGIONAL-BANKEN
DKI!

BESTES ANGEBOT

Bank	Note
Kreissparkasse Köln	Beste
Hamburger Sparkasse	top
PSD Bank Nürnberg	top
PSD Bank Rhein-Ruhr	top
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	sehr gut
Frankfurter Sparkasse	sehr gut
Sparkasse KölnBonn	gut
Sparkasse Hannover	gut
Sparda-Bank Baden-Württemberg	gut
Volksbank Stuttgart	gut
Sparkasse Pforzheim Calw	gut
Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam	gut
Stadtsparkasse Düsseldorf	gut
Berliner Volksbank	gut
Sparda-Bank Hessen	gut
Sparda-Bank München	gut
PSD Bank Hessen-Thüringen	gut

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

BÖRSE ONLINE
BESTE KONDITIONEN
REGIONAL-BANKEN
DKI!

BESTE KONDITIONEN

Bank	Note
PSD Bank Rhein-Ruhr	Beste
PSD Bank Nürnberg	top
Hamburger Sparkasse	sehr gut
Kreissparkasse Köln	sehr gut
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	gut
Volksbank Stuttgart	gut
Frankfurter Sparkasse	gut
Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam	gut
PSD Bank Hessen-Thüringen	gut
Sparkasse Pforzheim Calw	gut
Sparda-Bank München	gut
Sparkasse KölnBonn	gut
Sparda-Bank Baden-Württemberg	gut

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

BÖRSE ONLINE
BESTER SERVICE
REGIONAL-BANKEN
DKI!

BESTER KUNDENSERVICE

Bank	Note
Sparkasse KölnBonn	Beste
Kreissparkasse Köln	top
Sparkasse Hannover	top
Sparkasse Pforzheim Calw	top
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	sehr gut
Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam	sehr gut
Frankfurter Sparkasse	sehr gut
PSD Bank Nürnberg	sehr gut
PSD Bank Rhein-Ruhr	sehr gut
Sparda-Bank München	sehr gut
PSD Bank Hessen-Thüringen	gut
Stadtsparkasse Düsseldorf	gut
Hamburger Sparkasse	gut
Sparda-Bank Baden-Württemberg	gut
Berliner Volksbank	gut
Volksbank Stuttgart	gut
Sparda-Bank West	gut
Sparda-Bank Hessen	gut

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

BÖRSE ONLINE
BESTES PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNISS
REGIONAL-BANKEN
DKI!

BESTES PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNISS

Bank	Note
PSD Bank Rhein-Ruhr	Beste
PSD Bank Nürnberg	top
Kreissparkasse Köln	top
Hamburger Sparkasse	top
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	sehr gut
Frankfurter Sparkasse	sehr gut
Volksbank Stuttgart	gut
Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam	gut
Sparkasse KölnBonn	gut
PSD Bank Hessen-Thüringen	gut
Sparkasse Pforzheim Calw	gut
Sparda-Bank Baden-Württemberg	gut
Sparkasse Hannover	gut
Sparda-Bank München	gut

Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

2

BANKEN HABEN EIN KOSTENLOSES GIROKONTO ...

... IM ANGEBOT, BEI ANDEREN BANKEN KANN DAS GIROKONTO KOSTENLOS WERDEN, WENN ES ALS GEHALTSKONTO GENUTZT WIRD ODER DER KUNDE ETWA EINEN KREDIT ODER SPARPLAN ABSCHLIESST.