

# Wenn die Bank gleich nebenan ist

► **REGIONALBANKEN** Die meisten Deutschen sind Kunden von Sparkassen, Volksbanken & Co. Worin sich die Vor-Ort-Banken unterscheiden, zeigt BÖRSE ONLINE im Test

Es muss nicht immer alles online sein, schon gar nicht, wenn's ums Geld geht. Klar, die Zahl der reinen Onlinebanken wächst, die ihrer Kunden nicht minder, und auch die nur digital geführten Girokonten werden immer mehr. Wer aber nicht sein ganzes Leben per Laptop oder Smartphone vom Sofa aus führen will, kann tatsächlich unverändert Schuhe anziehen, die Wohnungstür hinter sich schließen und zu einer Bankfiliale mit echten Menschen gehen.

Die Zahl der Filialen oder, wie es im Bankerjargon heißt, Bankstellen (Hauptsitze und Zweigstellen) nimmt zwar stetig ab, doch Ende 2020 kam statistisch gesehen immer noch auf 3227 Einwohner eine Bankfiliale. Mehr als zwei Drittel der 25779 Bankniederlassungen in Deutschland, die die Bundesbank Ende 2020 zählte, entfielen auf regionale Geldinstitute. Also auf Sparkassen sowie die genossenschaftlich organisierten Volks- und Raiffeisen-, PSD- und Sparda-Banken.

## Sparkassenkunden am seltensten online

Die meisten Deutschen halten den Regionalbanken trotz aller Lockangebote von Online- und Smartphone-Banken die Treue. Gut 64 Prozent der mehr als 109 Millionen Girokonten werden hierzulande bei Sparkassen und Genossenschaftsbanken geführt. Auffällig dabei: Während gut 86 Prozent der Kunden überregionaler Banken (darunter vor allem die Commerzbank, die Deutsche Bank und die Hypovereinsbank) ihr Girokonto online nutzen, liegt dieser Anteil bei Kunden von Volksbanken & Co bei ziemlich genau zwei Dritteln. Am wenigsten digital ist die Sparkassen-Kundschaft. Sie führt der Bundesbank zufolge weniger als 63 Prozent der Girokonten online. Das heißt umgekehrt: Sparkassen- und Genossenschaftsbankkunden wissen die Präsenz ihres Geldinstituts in der Nähe viel öfter zu schätzen als diejenigen, die ihr Girokonto bei einer der Großbanken haben.

Gut möglich, dass die regionalen Institute ihr Filialnetz genau deswegen viel langsamer ausdünnen als die Großbanken. Reduzierten Letztgenannte die Zahl ihrer Niederlassungen von Ende 2019 bis Ende 2020 um mehr als 17 Prozent (sic!), ging die Zahl der Filialen von Sparkassen nur um 7,1 Prozent und die von Genossenschaftsbanken um 7,8 Prozent zurück. Die regionalen Anbieter bleiben also deutlich präsenter und sind in vielen Fällen die Bank von Leuten, deren Überweisungen eher selten höher ausfallen als die monatliche Miete.

Das illustrieren diese zwei Zahlen, die auf Werte der Bundesbank zurückgehen: 2020 entfielen fast 59 Prozent der etwa 6,9 Milliarden Überweisungen auf regionale Banken. Aber der Anteil am Volumen in Euro betrug nur knapp 22 Prozent. Es ist also schon etwas dran, dass Regionalbanken häufiger als andere die Anlaufstelle für jedermann sind.

Um zu erfahren, was Sparkassen und Genossenschaftsbanken ihren Kunden tatsächlich bieten, hat BÖRSE ONLINE das Deutsche Kundeninstitut (DKI) zum zweiten Mal damit beauftragt, Geldinstitute in

allen Teilen des Landes zu testen. Diesmal sind 15 Anbieter dabei, darunter sieben Sparkassen, drei Sparda-Banken, drei PSD-Banken und zwei Volksbanken. Das Institut befragte die Anbieter, analysierte ihre Webseiten, setzte Testpersonen ein, die prüften, wie die Anbieter auf Fragen per Telefon und Mail reagierten, und bündelte die Erkenntnisse in den Kategorien Angebot, Konditionen und Kundenservice. In den drei Kategorien sowie in der Gesamtwertung waren jeweils bis zu 100 Punkte zu erreichen, mit Bonuspunkten auch ein paar mehr (siehe auch „So wurde getestet“ auf Seite 93).

## Testsieger: Kreissparkasse Köln

Um es gleich vorwegzunehmen: In der Gesamtwertung (siehe Tabelle unten) sicherten sich zwei im Rheinland ansässige Sparkassen die Bestnote „sehr gut+“. Ganz vorn landete die Kreissparkasse Köln, auf Rang 2 folgt der Vorjahressieger Sparkasse KölnBonn. Drei weitere Institute, darunter mit der PSD Bank Rhein-Ruhr mal keine Sparkasse, schafften ein „sehr gut“. Am Tabellenende landeten zwei PSD-Banken und die Sparda-Bank

GESAMTWERTUNG				Regionalbanken
Rang	Anbieter	Punkte	Note	Gesamtwertung BÖRSE ONLINE DKI
1	Kreissparkasse Köln	98,6	sehr gut +	
2	Sparkasse KölnBonn	91,1	sehr gut +	
3	Hamburger Sparkasse	89,9	sehr gut	
4	PSD Bank Rhein-Ruhr	86,2	sehr gut	
5	Sparkasse Pforzheim Calw	85,0	sehr gut	
6	Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam	83,9	gut	
7	Stadtsparkasse Düsseldorf	82,6	gut	
8	Volksbank Stuttgart	81,4	gut	
9	Frankfurter Sparkasse	80,2	gut	
10	Berliner Volksbank	77,0	gut	
11	Sparda-Bank Hessen	76,4	gut	
12	Sparda-Bank München	75,7	gut	
13	PSD Bank München	71,9	befriedigend	
14	Sparda-Bank West	71,4	befriedigend	
15	PSD Bank Hannover	67,0	befriedigend	

Ab 91,0 Punkten: sehr gut +, ab 85,0 Punkten: sehr gut, ab 72,3 Punkten: gut, ab 61,4 Punkten: befriedigend, ab 52,2 Punkten: ausreichend, ab 44,4 Punkten: mangelhaft; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

West, die jeweils mit „befriedigend“ ins Ziel kamen.

Testsieger Kreissparkasse Köln überzeugte im Vergleich mit dem besten Angebot, dem besten Kundenservice und den zweitbesten Konditionen. Zu den Pluspunkten beim Angebot gehören unter anderem diese: Die Kölner bieten Banking sowohl in der Filiale als auch online oder auf dem Postweg an. Die App umfasst zahlreiche Funktionen von der Kontoabfrage über Fotoüberweisungen bis zur Geldautomatensuche. Sechs Ty-

pen von Girokonten und vier verschiedene Kreditkartenarten sind im Programm. Ebenso Sparbuch, Tagesgeld- und Festgeldkonto, Depots und Sparpläne.

Das klingt alles selbstverständlich, ist es aber nicht. So bietet die PSD Bank Hannover weder Kreditkarten noch ein Depot oder Girokonto an, und bei der PSD Bank München gibt es keine Sparpläne etwa für Aktienanlagen. Bei der Frankfurter Sparkasse können Kunden kein Tagesgeldkonto eröffnen, und Festgeld haben nur sechs der 15 geprüften Institute im Angebot.

Beim Testsieger vom Rhein gibt es diverse Kreditarten (Konsumenten, Auto, Studium, Baufinanzierung), und die Kreissparkasse gehört zu jenen Banken, die diverse Versicherungen und Altersvorsorgeprodukte anbieten. Zur Einordnung: Autokredite vergeben nur sechs der getesteten Banken, und Versicherungen sowie Altersvorsorgeprodukte gibt es bei 14 der 15 Institute. Nur nicht bei der PSD Bank München. Sie ist auch die einzige, die keine Bausparverträge anbietet.



In der Sparte Konditionen fallen die Rheinländer mit vergleichsweise niedrigen Kosten für die Depotführung und mit bis zur Höhe von 80000 Euro reichenden Konsumentenkrediten auf. Diese Größenordnung gibt es ansonsten nur noch bei der Sparkasse KölnBonn. Zum Vergleich: Die Hamburger Sparkasse verleiht hier höchstens 40000 Euro. Der sogenannte Zweidrittelzins, also der Zinssatz, den zwei Drittel der Kreditkunden tatsächlich berechnet bekommen, reicht bei einem angenommenen Konsumentenkredit von 35000 Euro und einer Laufzeit von 60 Monaten von jährlich 2,94 Prozent bei der PSD Bank Rhein-Ruhr bis zu 6,49 Prozent bei der Volksbank Stuttgart und der Sparda-Bank München.

#### Nur ein Konto ist wirklich kostenlos

Die Kreissparkasse Köln kennt bei Baufinanzierungen und Bausparverträgen keine Maximalsumme. Da können viele andere Geldhäuser mithalten; lediglich bei der PSD Bank Rhein-Ruhr gibt es einen Baufinanzierungsdeckel. Der ist mit drei Millionen Euro allerdings recht großzügig bemessen. Die Bausparsumme ist nur bei sieben der 15 getesteten Banken irgendwo in der Spanne von 50000 bis 500000 Euro gedeckelt. Die übrigen sieben Anbieter mit Bauspargeschäft halten nach oben alles offen.



Noch ein Blick auf den Kundenservice. Hier erwiesen sich die Mitarbeiter der Kreissparkasse Köln bei allen acht Anrufen von Testkunden als besonders schnell und sachkundig. Alle Fragen wurden vollständig beantwortet. Das war ansonsten nur bei drei weiteren Banken so. Nicht ganz so vollkommen, aber immer noch überdurchschnittlich fiel die Kommunikation der Kölner bei Anfragen via E-Mail ▶

### PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS\*

Rang	Anbieter	Punkte	Note	Regionalbanken
1	Kreissparkasse Köln	97,7	sehr gut+	<b>Preis/Leistung</b>  
2	Hamburger Sparkasse	94,3	sehr gut+	
3	Sparkasse KölnBonn	93,2	sehr gut+	
4	PSD Bank Rhein-Ruhr	88,6	sehr gut	
5	Volksbank Stuttgart	85,5	sehr gut	
6	Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam	85,1	sehr gut	
7	Stadtsparkasse Düsseldorf	85,1	sehr gut	
8	Sparkasse Pforzheim Calw	83,0	gut	
9	Frankfurter Sparkasse	79,1	gut	
10	Sparda-Bank Hessen	78,2	gut	
11	Berliner Volksbank	73,5	gut	
12	Sparda-Bank München	73,4	gut	
13	PSD Bank München	70,3	befriedigend	
14	Sparda-Bank West	68,0	befriedigend	
15	PSD Bank Hannover	67,5	befriedigend	

\*keine eigene Testkategorie; Angebot und Konditionen ins Verhältnis gesetzt; ab 91,0 Punkten: sehr gut+, ab 85,0 P.: sehr gut, ab 72,3 P.: gut, ab 61,4 P.: befriedigend, ab 52,2 P.: ausreichend, ab 44,4 P.: mangelhaft; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

### ANGEBOT

Rang	Anbieter	Punkte	Note	Regionalbanken
1	Kreissparkasse Köln	99,7	sehr gut+	<b>Angebot</b>  
2	Sparkasse KölnBonn	95,7	sehr gut+	
3	Hamburger Sparkasse	90,9	sehr gut	
4	Stadtsparkasse Düsseldorf	88,4	sehr gut	
5	PSD Bank Rhein-Ruhr	87,2	sehr gut	
6	Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam	86,0	sehr gut	
7	Sparkasse Pforzheim Calw	84,4	gut	
8	Volksbank Stuttgart	83,3	gut	
9	Sparda-Bank Hessen	82,1	gut	
10	Frankfurter Sparkasse	80,7	gut	
11	Berliner Volksbank	79,1	gut	
12	Sparda-Bank München	71,3	befriedigend	
13	PSD Bank Hannover	67,7	befriedigend	
14	Sparda-Bank West	67,1	befriedigend	
15	PSD Bank München	56,6	ausreichend	

Ab 91,0 Punkten: sehr gut+, ab 85,0 Punkten: sehr gut, ab 72,3 Punkten: gut, ab 61,4 Punkten: befriedigend, ab 52,2 Punkten: ausreichend, ab 44,4 Punkten: mangelhaft; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

aus. Auffällig hier: Einzig die Sparda-Bank West antwortete auf alle acht E-Mail-Testfragen vollständig zufriedenstellend.

Positiv bewertete das DKI die Internetseite der Kreissparkasse Köln, die als selbsterklärend, klar strukturiert und übersichtlich empfunden wurde. Apple-Nutzer haben beim Testsieger obendrein die Möglichkeit, mit der Bank via Livechat zu kommunizieren. Diese Variante bieten neun weitere Banken ebenfalls an.

Dass sich der Leistungsumfang und die Konditionen zwischen den Banken stark

unterscheiden, zeigt auch ein Blick auf die Kontoführungsgebühren. Ein Standardgirokonto kostet von monatlich 1,90 Euro bei der Frankfurter Sparkasse bis zu 8,50 Euro bei der Mittelbrandenburgischen Sparkasse in Potsdam. Eine Besonderheit gibt es bei der Volksbank Stuttgart. Dort wird langjährige Treue belohnt: Je nach Status im Treueprogramm der Schwaben liegen die monatlichen Kosten für ein Standardkonto bei null bis 5,90 Euro.

Das einzige wirklich kostenlose Onlinegirokonto gab es im Test bei der Spar-

da-Bank Hessen. Dort sind keine Bedingungen an den Nulltarif geknüpft. Sechs weitere Banken verzichten nur dann auf die monatliche Gebühr, wenn regelmäßig Geld eingeht. Ist das nicht der Fall, wird aus dem offiziell kostenlosen Girokonto eines, das – wie bei der PSD Bank München – bis zu 15 Euro im Monat kosten kann. Macht 180 Euro im Jahr. Dafür gibt es bei anderen Häusern locker eine Premium-Kreditkarte, bei der Sparda-Bank Hessen sogar schon fast zwei.

BERNHARD BOMKE

## So wurde getestet

Beim zweiten Test „Beste Regionalbank“ für BÖRSE ONLINE checkte das Deutsche Kundeninstitut (DKI) 15 regionale Geldinstitute. Bei 360 Kundenkontakten wurden die Banken hinsichtlich 235 Kriterien auf ihre Qualitäten geprüft. Bewertet wurde in den drei Kategorien Angebot, Konditionen und Kundenservice.

**Angebot** (Gewicht 35 Prozent): Hier prüfte das DKI, was es bei den Banken an Konten (Giro, Spar, Tagesgeld, Festgeld, Kinder, Jugend), Karten (Giro, Kredit), Depots (Wertpapiere), Krediten (Privat, Auto, Studium, Bau) und Versicherungen gibt.

**Konditionen** (35 Prozent): Das Institut bewertete unter anderem die Höhe der Gebühren (etwa bei Girokonten, Kreditkarten, Depots, Nutzung von Transaktionsnummern (TAN) bei Überweisungen), Zinssätze (diverse Kreditarten, Dispozinsen bei Girokonten) sowie Laufzeiten, Mindest- und Maximalhöhen von Krediten.

**Kundenservice** (30 Prozent): Hier ging es unter anderem darum, wie freundlich, schnell und kompetent die Anbieter auf Anrufe und Mails reagierten.

## KONDITIONEN

KONDITIONEN				Regionalbanken
Rang	Anbieter	Punkte	Note	Konditionen
1	Hamburger Sparkasse	97,7	sehr gut+	
2	Kreissparkasse Köln	95,8	sehr gut+	
3	Sparkasse KölnBonn	90,8	sehr gut	
4	PSD Bank Rhein-Ruhr	90,1	sehr gut	
5	Volksbank Stuttgart	87,7	sehr gut	
6	Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam	84,3	gut	
7	PSD Bank München	84,1	gut	
8	Stadtsparkasse Düsseldorf	81,8	gut	
9	Sparkasse Pforzheim Calw	81,7	gut	
10	Frankfurter Sparkasse	77,4	gut	
11	Sparda-Bank München	75,4	gut	
12	Sparda-Bank Hessen	74,3	gut	
13	Sparda-Bank West	68,9	befriedigend	
14	Berliner Volksbank	68,0	befriedigend	
15	PSD Bank Hannover	67,3	befriedigend	

Ab 91,0 Punkten: sehr gut +, ab 85,0 Punkten: sehr gut, ab 72,3 Punkten: gut, ab 61,4 Punkten: befriedigend, ab 52,2 Punkten: ausreichend, ab 44,4 Punkten: mangelhaft; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

## KUNDENSERVICE

KUNDENSERVICE				Regionalbanken
Rang	Anbieter	Punkte	Note	Kundenservice
1	Kreissparkasse Köln	100,7	sehr gut+	
2	Sparkasse Pforzheim Calw	89,8	sehr gut	
3	Sparkasse KölnBonn	86,0	sehr gut	
4	Berliner Volksbank	85,0	sehr gut	
5	Frankfurter Sparkasse	82,7	gut	
6	Sparda-Bank München	81,2	gut	
7	Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam	81,1	gut	
8	Sparda-Bank West	79,3	gut	
9	PSD Bank Rhein-Ruhr	80,5	gut	
10	Hamburger Sparkasse	79,8	gut	
11	Stadtsparkasse Düsseldorf	76,8	gut	
12	PSD Bank München	75,4	gut	
13	Sparda-Bank Hessen	72,1	befriedigend	
14	Volksbank Stuttgart	71,8	befriedigend	
15	PSD Bank Hannover	65,9	befriedigend	

Ab 91,0 Punkten: sehr gut +, ab 85,0 Punkten: sehr gut, ab 72,3 Punkten: gut, ab 61,4 Punkten: befriedigend, ab 52,2 Punkten: ausreichend, ab 44,4 Punkten: mangelhaft; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)