

# DOKUMENTATION

## Test: Online-Banking bei Filialbanken 2023



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Hamburg, 26. Juli 2023

# UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 11  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
m.hamer@disq.de  
www.disq.de

**Markus Hamer**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 12  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
b.moeller@disqmedia.de  
www.disq.de

**Bianca Möller**  
Geschäftsführerin  
DISQ Media

Die Dokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

<b>Sitz</b>	Hamburg
<b>Gründung</b>	Juni 2006
<b>Ziele</b>	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
<b>Status</b>	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
<b>Ausrichtung</b>	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
<b>Aufgabenfeld</b>	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
<b>Mitarbeiter</b>	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
<b>Beirat</b>	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey
<b>Verantwortung</b>	Klimaschutzprojekte in Partnerschaft mit myclimate und MoorFutures

# Das Marktforschungsinstitut

Beirat



Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.



**Brigitte Zypries**  
Beiratsvorsitzende  
Ex-Bundesministerin  
für Wirtschaft und  
Energie, davor lang-  
jährige Bundesjustiz-  
ministerin



**Prof. Dr. Michel Clement**  
Inhaber des Lehrstuhls für  
Marketing & Medien am  
Institut für Marketing der  
Universität Hamburg



**Jochen Dietrich**  
Journalist und Experte  
für die Wirtschaftsmagazine des Nachrichten-  
senders ntv



**Judith Klose**  
Vice President Media &  
Marketing beim digitalen  
Markt- und Meinungsfor-  
schungsunternehmen Civey

	<b>Seite</b>
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>7</b>
<b>2. Fazit</b>	<b>10</b>
<b>3. Die besten Unternehmen</b>	<b>11</b>
<b>4. Gesamtergebnis</b>	<b>12</b>
Online-Banking bei Filialbanken	12
Online-Brokerage bei Filialbanken	16
<b>5. Stärken und Schwächen der Branche</b>	<b>18</b>
Online-Service	19
Konditionenanalyse	20
Sicherheit im Internet	21

	<b>Seite</b>
<b>6. Ergebnisse der Unternehmen</b>	<b>22</b>
Online-Service	22
Konditionenanalyse	24
Sicherheit im Internet	26
<b>7. Methodik</b>	<b>28</b>
Online-Service	30
Konditionenanalyse	34
Sicherheit im Internet	37
<b>Anhang</b>	<b>38</b>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

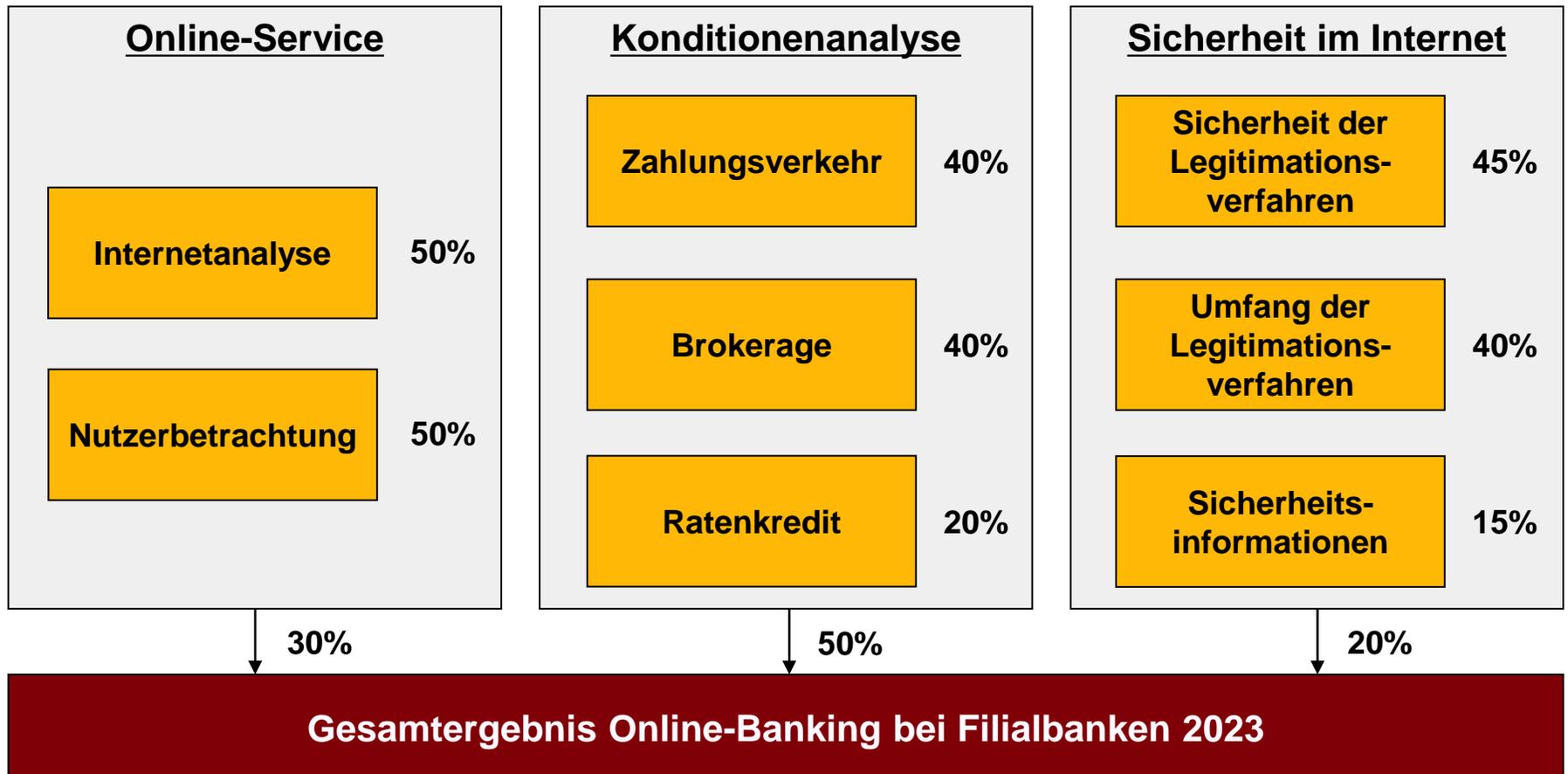
<b>Studienumfang</b>	15 Filialbanken (sechs überregionale und neun regionale Filialbanken)
<b>Studienzeitraum</b>	April bis Juli 2023
<b>Studienkonzept</b>	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruh (OTH Regensburg)
<b>Analysebereiche</b>	Online-Service, Konditionen, Sicherheit im Internet
Online-Service	Insgesamt 165 Servicekontakte (11 je Anbieter) <ul style="list-style-type: none"><li>■ 15 Analysen der Internetauftritte (1 je Anbieter)</li><li>■ 150 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (10 je Anbieter)</li></ul>
Konditionenanalyse	Umfassende Bewertung aktueller Konditionen zu den Bankprodukten Zahlungsverkehr, Brokerage und Ratenkredit.*
Sicherheit im Internet	Bewertung des Umfangs und der Sicherheit der Legitimationsverfahren (TAN-Verfahren) und Sicherheitsvorkehrungen sowie -informationen.*

\*Die Datenerhebung erfolgte bei jedem Finanzinstitut im Zuge einer offiziellen Unternehmensanfrage (Stand der Daten: 8. Mai 2023).

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen

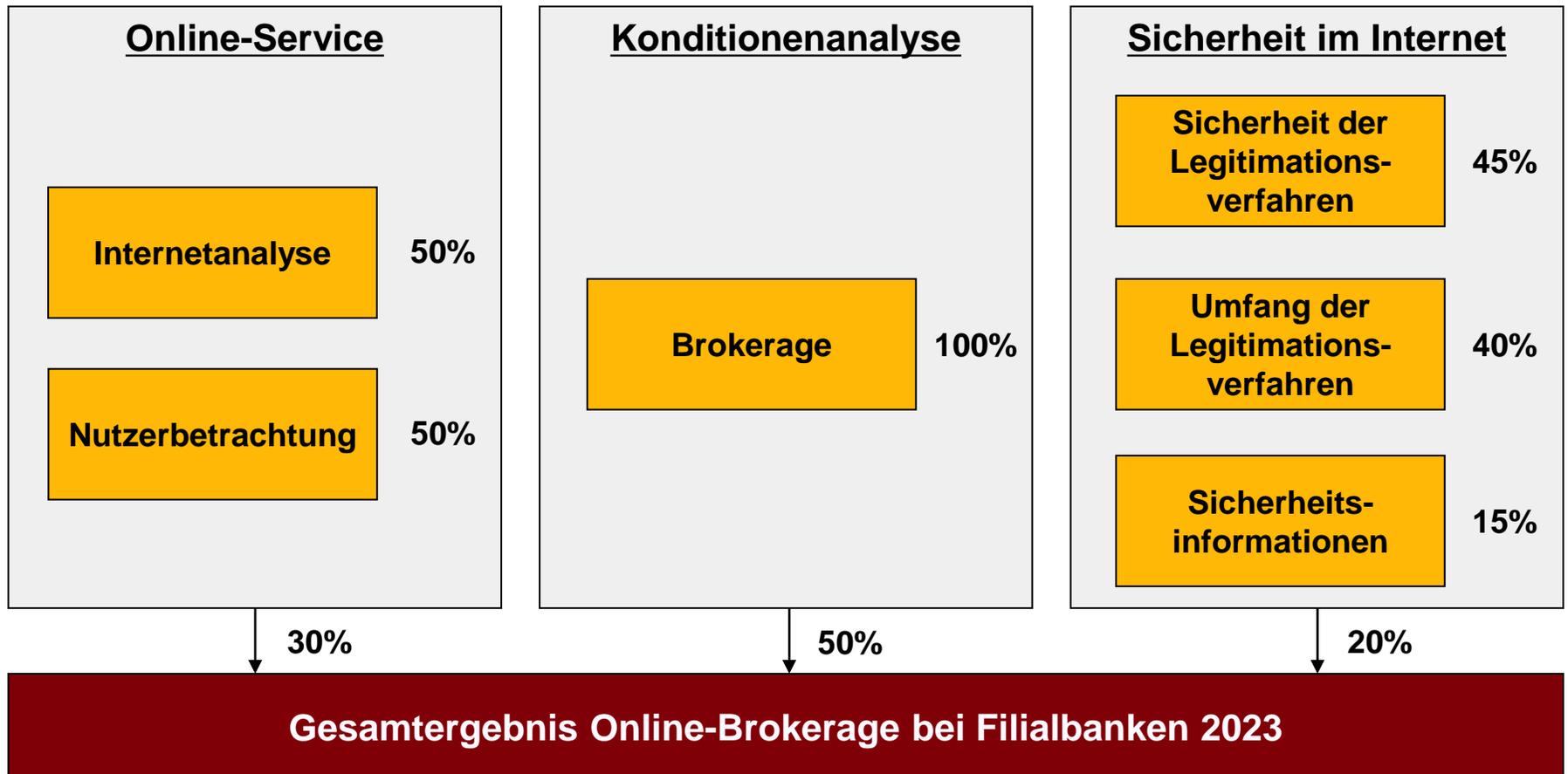
### Analyse Online-Banking bei Filialbanken 2023



# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen

### Analyse Online-Brokerage bei Filialbanken 2023



## 2. Fazit

- **Online-Service, Konditionen und Sicherheit:** Die untersuchten Filialbanken erzielten im Schnitt ein gutes Gesamtergebnis – in der der Kategorie Online-Banking mit 71,7 Punkten und im Bereich Online-Brokerage mit 70,4 Punkten. Lediglich die jeweils erstplatzierten Finanzinstitute sicherten sich das Qualitätsurteil „sehr gut“.
- **Sparpotenzial in allen Bereichen:** Für die Kontonutzung sowie eine (reguläre) Kreditkarte zahlten Kunden zwischen null und knapp 122 Euro pro Jahr. Auch beim Brokerage waren Einsparungen möglich, etwa bei Aktienorders, bei denen sich je nach Testszenario bis zu 80 Prozent der Kosten sparen ließen. Nicht zu vernachlässigen, aber doch vergleichsweise gering fielen dagegen aktuell die Zinsspannen beim Ratenkredit aus: So reichten die Effektivzinsen je nach Betrag und Kreditgeber von 6,25 Prozent bis 7,29 Prozent.
- **Starker Online-Service:** Die Finanzinstitute schnitten in diesem Bereich durchweg mit „gut“ oder „sehr gut“ ab. Die Internetauftritte punktetten mit einem hohen Informationsgehalt und konnten meist auch in puncto Usability viele Pluspunkte sammeln.
- **Sicherheit im Internet:** Alle Filialbanken boten mindestens ein sicheres Legitimationsverfahren an; auch die gelieferten Sicherheitsinformationen waren meist umfassend.
- **Überzeugende Leistungen** zeigten die Filialbanken vor allem beim Online-Service und in puncto Sicherheit – die **Konditionen machten häufig den Unterschied**. Sowohl bei den überregionalen als auch den regionalen Banken in den Metropolen **lohnt ein Vergleich**.

# 3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
<b>Gesamtergebnis Online-Banking bei Filialbanken</b>	Sparda-Bank Hamburg	Targobank	Commerzbank
<b>Gesamtergebnis Online-Brokerage bei Filialbanken</b>	Deutsche Bank	Berliner Volksbank	Targobank
<b>Online-Service</b>	<b>Stadtsparkasse München</b>	Hamburger Volksbank	Berliner Sparkasse
Internetanalyse	Hamburger Volksbank	Stadtsparkasse München	Deutsche Bank
Nutzerbetrachtung	Stadtsparkasse München	Hamburger Sparkasse	Berliner Sparkasse
<b>Konditionenanalyse</b>	<b>Sparda-Bank Hamburg</b>	Targobank	Santander
Zahlungsverkehr	Targobank	Sparda-Bank Hamburg	Santander
Brokerage	Santander	Deutsche Bank	Targobank
Ratenkredit	Sparda-Bank Hamburg	Postbank	Targobank
<b>Sicherheit im Internet</b>	<b>Berliner Volksbank</b>	Sparda-Bank München	Berliner Sparkasse

# 4. Gesamtergebnis Online-Banking bei Filialbanken

Gesamtergebnis Online-Banking bei Filialbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Sparda-Bank Hamburg	84,1	sehr gut
2	Targobank	79,4	gut
3	Commerzbank	74,4	gut
4	Berliner Volksbank	73,2	gut
5	Deutsche Bank	72,9	gut
6	Santander	72,3	gut
7	Stadtsparkasse München	69,6	befriedigend
8	Sparda-Bank München	68,7	befriedigend
9	Postbank	61,8	befriedigend
10	Berliner Sparkasse	60,9	befriedigend
-	Hamburger Sparkasse**	-	-
-	Hamburger Volksbank**	-	-
-	Hypovereinsbank**	-	-
-	Münchener Bank**	-	-
-	Sparda-Bank Berlin**	-	-
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>71,7</b>	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage zur Konditionenanalyse und zur Analyse der Sicherheit im Internet nicht und blieb daher in diesen Bereichen sowie im Gesamtergebnis unberücksichtigt.

# 4. Gesamtergebnis Online-Banking bei Filialbanken

Gesamtergebnis Online-Banking bei Filialbanken			Online-Service		Konditionenanalyse Online-Banking		Sicherheit im Internet	
100%			30%		50%		20%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Sparda-Bank Hamburg	84,1	7	81,2	1	87,1	7	81,0
2	Targobank	79,4	8	80,9	2	81,0	8	73,0
3	Commerzbank	74,4	14	72,1	4	71,2	5	86,0
4	Berliner Volksbank	73,2	4	81,5	6	59,9	1	94,0
5	Deutsche Bank	72,9	9	80,5	5	62,3	4	88,0
6	Santander	72,3	12	75,5	3	78,0	10	53,5
7	Stadtsparkasse München	69,6	1	85,9	7	54,0	6	84,0
8	Sparda-Bank München	68,7	5	81,5	9	51,6	2	92,0
9	Postbank	61,8	11	78,5	8	53,5	9	57,5
10	Berliner Sparkasse	60,9	3	82,7	10	36,3	3	90,0
-	Hamburger Sparkasse**	-	6	81,4	-	-	-	-
-	Hamburger Volksbank**	-	2	85,0	-	-	-	-
-	Hypovereinsbank**	-	15	71,3	-	-	-	-
-	Münchener Bank**	-	13	75,5	-	-	-	-
-	Sparda-Bank Berlin**	-	10	79,3	-	-	-	-
Branche (Mittelwert)		71,7	79,5		63,5		79,9	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage zur Konditionenanalyse und zur Analyse der Sicherheit im Internet nicht und blieb daher in diesen Bereichen sowie im Gesamtergebnis unberücksichtigt.

# 4. Gesamtergebnis

## Online-Banking bei Filialbanken

### Platz 1

**Sparda-Bank Hamburg** setzte sich mit sehr guten Ergebnissen in allen Teilbereichen an die Spitze und wurde Testsieger (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Bank belegte mit 87,1 Punkten den ersten Rang im Bereich Konditionen und punktete besonders beim Ratenkredit. Günstige, bonitätsunabhängige Effektivzinsen, kostenfreie Sondertilgungen sowie eine Vollrückzahlung ohne Vorfälligkeitsentschädigung machten den „Sparda Fairkredit“ zum besten Produkt im Test. Auch der Online-Service überzeugte: Der ausgesprochen bedienungsfreundliche Internetauftritt bot einen sehr hohen Informationswert.

### Platz 2

**Targobank** belegte mit einem guten Gesamtergebnis Rang zwei und war damit zugleich der beste überregionale Anbieter. Die Bank belegte in der Konditionenanalyse den ersten Rang im Teilbereich Zahlungsverkehr und punktete u. a. mit kostenloser Kontoführung sowie dem günstigsten Sollzins für eine Kontoüberziehung. Auch der Online-Service erzielte ein sehr gutes Ergebnis.

### Platz 3

Rang drei belegte **Commerzbank** (Qualitätsurteil: „gut“). Im Bereich Konditionen erzielte das überregionale Finanzinstitut beim Zahlungsverkehr – etwa mit dem kostenlosen „Girokonto Basic“ – wie auch beim Brokerage gute Resultate. Zudem überzeugte auch der Teilaspekt Sicherheit im Internet mit einem sehr guten Ergebnis.

# 4. Gesamtergebnis Online-Brokerage bei Filialbanken

Gesamtergebnis Online-Brokerage bei Filialbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Deutsche Bank	80,3	sehr gut
2	Berliner Volksbank	76,5	gut
3	Targobank	75,0	gut
4	Commerzbank	74,7	gut
5	Santander	74,6	gut
6	Stadtsparkasse München	70,2	gut
7	Postbank	57,0	ausreichend
8	Berliner Sparkasse	55,1	ausreichend
-	Hamburger Sparkasse**	-	-
-	Hamburger Volksbank**	-	-
-	Hypovereinsbank**	-	-
-	Münchener Bank**	-	-
-	Sparda-Bank Berlin**	-	-
-	Sparda-Bank Hamburg***	-	-
-	Sparda-Bank München***	-	-
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>70,4</b>	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage zur Konditionenanalyse und zur Analyse der Sicherheit im Internet nicht und blieb daher in diesen Bereichen sowie im Gesamtergebnis unberücksichtigt.

\*\*\* Das Unternehmen bot zum Untersuchungszeitpunkt kein Brokerage an und blieb im Gesamtergebnis deshalb unberücksichtigt.

# 4. Gesamtergebnis Online-Brokerage bei Filialbanken

Gesamtergebnis Online-Brokerage bei Filialbanken			Online-Service		Konditionenanalyse Online-Brokerage		Sicherheit im Internet	
100%			30%		50%		20%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Deutsche Bank	80,3	9	80,5	2	77,1	4	88,0
2	Berliner Volksbank	76,5	4	81,5	5	66,6	1	94,0
3	Targobank	75,0	8	80,9	3	72,3	8	73,0
4	Commerzbank	74,7	14	72,1	4	71,8	5	86,0
5	Santander	74,6	12	75,5	1	82,4	10	53,5
6	Stadtsparkasse München	70,2	1	85,9	6	55,2	6	84,0
7	Postbank	57,0	11	78,5	7	43,8	9	57,5
8	Berliner Sparkasse	55,1	3	82,7	8	24,6	3	90,0
-	Hamburger Sparkasse**	-	6	81,4	-	-	-	-
-	Hamburger Volksbank**	-	2	85,0	-	-	-	-
-	Hypovereinsbank**	-	15	71,3	-	-	-	-
-	Münchener Bank**	-	13	75,5	-	-	-	-
-	Sparda-Bank Berlin**	-	10	79,3	-	-	-	-
-	Sparda-Bank Hamburg***	-	7	81,2	-	-	7	81,0
-	Sparda-Bank München***	-	5	81,5	-	-	2	92,0
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>70,4</b>		<b>79,5</b>		<b>61,7</b>		<b>79,9</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage zur Konditionenanalyse und zur Analyse der Sicherheit im Internet nicht und blieb daher in diesen Bereichen sowie im Gesamtergebnis unberücksichtigt.

\*\*\* Das Unternehmen bot zum Untersuchungszeitpunkt kein Brokerage an und blieb im Gesamtergebnis deshalb unberücksichtigt.

# 4. Gesamtergebnis

## Online-Brokerage bei Filialbanken

### Platz 1

**Deutsche Bank** errang mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ den Testsieg in der Kategorie Online-Brokerage bei Filialbanken. Für das kostenlose Depot stand ein breites Angebot an Fonds-, Aktien- und Zertifikate-Sparpläne bereits ab einer Sparrate von 25 Euro zur Auswahl. Das Finanzinstitut überzeugte u. a. auch mit den niedrigsten Kosten für Aktienorders per App (Ordervolumen: 5.000 Euro bzw. 10.000 Euro). Auch beim Online-Service und der Sicherheit im Internet erzielte die Bank jeweils ein sehr gutes Ergebnis.

### Platz 2

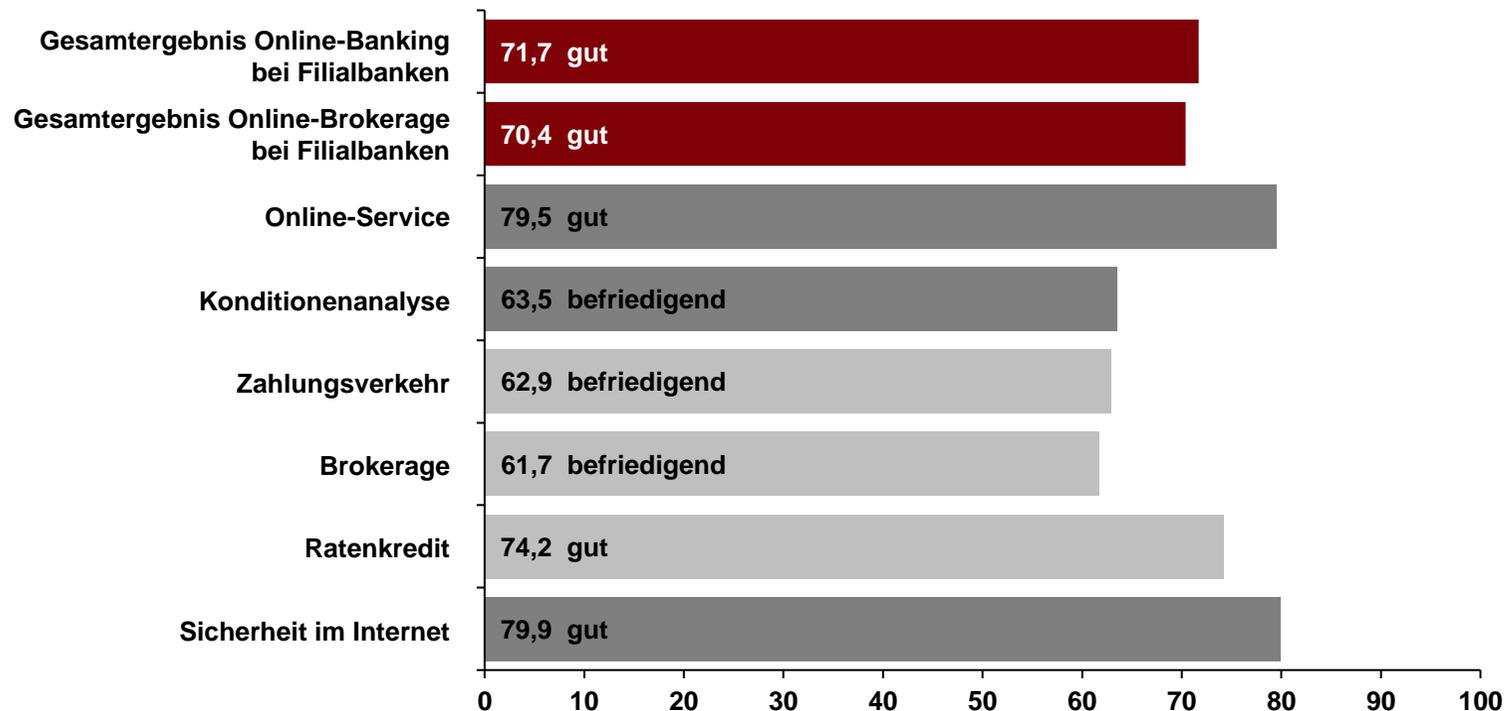
**Berliner Volksbank** belegte mit dem Qualitätsurteil „gut“ Rang zwei. Die Metropolbank erreichte im Bereich Sicherheit im Internet dank vieler sehr sicherer Legitimationsverfahren und umfangreichen Sicherheitsinformationen den Spitzenrang. Der Online-Service war der viertbeste aller untersuchten Filialbanken. In puncto Brokerage-Konditionen überzeugten u. a. die Aktienorders per App, die bei Ordervolumen von 1.000 Euro am günstigsten waren.

### Platz 3

**Targobank** (Qualitätsurteil: „gut“) erreichte neben Rang zwei im Gesamtergebnis Online-Banking bei Filialbanken außerdem den dritten Platz in der Kategorie Online-Brokerage. Die Bank offerierte das umfassendste Angebot an Fonds-Sparplänen und bot zudem attraktive Depotbedingungen. Der Online-Service des Finanzinstituts erwies sich zudem als sehr gut.

# 5. Stärken und Schwächen der Branche

Branchenergebnisse in den Leistungsbereichen (Punkte)



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

# 5. Stärken und Schwächen der Branche Online-Service

## Stärken

- Internetseiten mit einfacher und intuitiver Navigation (positiv in 91,3% der Fälle)
- Inhalte der Websites verständlich aufbereitet (in 96,7% der Nutzerbewertungen)
- Erläuterung des Online-Banking auf den Internetauftritten aller Institute
- App für Mobilgeräte überall angeboten
- 14 der 15 Unternehmen mit umfangreichen Informationsmöglichkeiten zu Finanzthemen
- Telefonnummer und Postanschrift auch außerhalb des Impressums/der AGB stets vorhanden
- AGB sowie FAQ bzw. Hilfebereich auf allen Websites eingebunden

## Schwächen

- Nur vier der 15 Unternehmen mit Angabe der E-Mail-Adresse außerhalb des Impressums bzw. der AGB
- Neun der 15 Banken ohne telefonischen Rückruf-Service
- Preisverzeichnis und Informationen zur Einlagensicherung teils versteckt und erst nach mehreren Klicks erreichbar
- Fünf Filialbanken ohne Kontaktmöglichkeit per Direct-Messaging (z. B. per Chat)

# 5. Stärken und Schwächen der Branche

## Konditionenanalyse\*

### Stärken

- 40 Prozent der Filialbanken ohne Grundgebühr für untersuchtes Girokonto (durchschnittliche Kosten aller zehn Institute: 2,69 Euro pro Monat; teuerster Anbieter: 6,90 Euro)
- Neun von zehn Banken boten kostenloses Kinder-/Jugendgirokonto an
- Effektivzinsätze im Bereich Ratenkredit ohne extreme negativen Ausreißer (Spanne zwischen 6,25% und 7,29%); Sondertilgung zumeist möglich
- Bei sechs von acht Filialbanken mit Brokerage-Angebot war Depotführung bei vier Orders im Jahr kostenlos

### Schwächen

- Jährliche Kosten für unbefristete, reguläre Kreditkarte ohne Mindestumsatz bis zu 39,90 Euro (im Schnitt: 30,10 Euro)
- Kein Institut bietet Habenzinsen auf dem Girokonto (bei 1.500 Euro Guthaben)
- Zertifikate-Sparpläne nur bei drei der acht Filialbanken mit Brokerage angeboten
- Durchschnittlicher Sollzins für genehmigte Kontoüberziehung (1.000 Euro) im Vergleich zur Vorstudie 2021 von 9,76% auf 11,62% angestiegen

\* Zehn von 15 Unternehmen im Test beantworteten die offizielle Unternehmensanfrage zur Konditionenanalyse.

# 5. Stärken und Schwächen der Branche

## Sicherheit im Internet\*

### Stärken

- Acht von zehn Banken boten zwei oder mehr sichere TAN-Verfahren (z. B. AppTAN/PushTAN oder PhotoTAN)
- Alle Anbieter online mit detaillierter Beschreibung von Sicherheitsverfahren sowie Sicherheits-tipps
- Direkte Kontaktmöglichkeit (z. B. Sicherheits- oder Technik-Hotline) in acht von zehn Fällen vorhanden
- Bei acht der untersuchten Filialbanken war Auftragslimit individuell änderbar
- Acht von zehn Banken boten Sicherheitsgarantien für Kunden

### Schwächen

- Legitimation per PhotoTAN bei sieben der zehn analysierten Filialbanken nicht angeboten
- Nur drei Institute boten über die gängigen Legitimationsverfahren hinaus noch weitere Alternativen (z. B. Legitimation mit BestSign-Signaturverfahren)

# 6. Ergebnisse der Unternehmen Online-Service

Ergebnis Online-Service			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Stadtsparkasse München	85,9	sehr gut
2	Hamburger Volksbank	85,0	sehr gut
3	Berliner Sparkasse	82,7	sehr gut
4	Berliner Volksbank	81,5	sehr gut
5	Sparda-Bank München	81,5	sehr gut
6	Hamburger Sparkasse	81,4	sehr gut
7	Sparda-Bank Hamburg	81,2	sehr gut
8	Targobank	80,9	sehr gut
9	Deutsche Bank	80,5	sehr gut
10	Sparda-Bank Berlin	79,3	gut
11	Postbank	78,5	gut
12	Santander	75,5	gut
13	Münchner Bank	75,5	gut
14	Commerzbank	72,1	gut
15	Hypovereinsbank	71,3	gut
	Branche (Mittelwert)	79,5	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 6. Ergebnisse der Unternehmen Online-Service

Ergebnis Online-Service			Internetanalyse		Nutzer- betrachtung	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Stadtsparkasse München	85,9	2	86,0	1	85,8
2	Hamburger Volksbank	85,0	1	87,5	5	82,5
3	Berliner Sparkasse	82,7	5	82,0	3	83,3
4	Berliner Volksbank	81,5	4	83,0	8	80,0
5	Sparda-Bank München	81,5	9	80,0	4	82,9
6	Hamburger Sparkasse	81,4	11	79,0	2	83,8
7	Sparda-Bank Hamburg	81,2	6	81,5	6	80,8
8	Targobank	80,9	7	81,0	6	80,8
9	Deutsche Bank	80,5	3	83,5	10	77,5
10	Sparda-Bank Berlin	79,3	12	78,5	8	80,0
11	Postbank	78,5	10	79,5	10	77,5
12	Santander	75,5	13	76,5	12	74,6
13	Münchner Bank	75,5	8	80,5	14	70,4
14	Commerzbank	72,1	14	75,0	15	69,2
15	Hypovereinsbank	71,3	15	68,0	12	74,6
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>79,5</b>		<b>80,1</b>		<b>78,9</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 6. Ergebnisse der Unternehmen

## Konditionenanalyse

Ergebnis Konditionenanalyse			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Sparda-Bank Hamburg	87,1	sehr gut
2	Targobank	81,0	sehr gut
3	Santander	78,0	gut
4	Commerzbank	71,2	gut
5	Deutsche Bank	62,3	befriedigend
6	Berliner Volksbank	59,9	ausreichend
7	Stadtsparkasse München	54,0	ausreichend
8	Postbank	53,5	ausreichend
9	Sparda-Bank München	51,6	ausreichend
10	Berliner Sparkasse	36,3	mangelhaft
-	Hamburger Sparkasse**	-	-
-	Hamburger Volksbank**	-	-
-	Hypovereinsbank**	-	-
-	Münchener Bank**	-	-
-	Sparda-Bank Berlin**	-	-
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>63,5</b>	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage nicht und blieb deshalb im Rahmen der Konditionenanalyse unberücksichtigt.

# 6. Ergebnisse der Unternehmen

## Konditionenanalyse

Ergebnis Konditionenanalyse			Zahlungsverkehr		Brokerage		Ratenkredit	
100%			40%		40%		20%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Sparda-Bank Hamburg	87,1	2	84,5	-	-	1	91,0
2	Targobank	81,0	1	95,0	3	72,3	3	70,4
3	Santander	78,0	3	73,5	1	82,4	-	-
4	Commerzbank	71,2	4	73,3	4	71,8	5	65,8
5	Deutsche Bank	62,3	10	45,1	2	77,1	4	67,2
6	Berliner Volksbank	59,9	5	53,1	5	66,6	-	-
7	Stadtsparkasse München	54,0	6	52,7	6	55,2	-	-
8	Postbank	53,5	7	51,7	7	43,8	2	76,6
9	Sparda-Bank München	51,6	8	51,6	-	-	-	-
10	Berliner Sparkasse	36,3	9	47,9	8	24,6	-	-
-	Hamburger Sparkasse***	-	-	-	-	-	-	-
-	Hamburger Volksbank***	-	-	-	-	-	-	-
-	Hypovereinsbank***	-	-	-	-	-	-	-
-	Münchner Bank***	-	-	-	-	-	-	-
-	Sparda-Bank Berlin***	-	-	-	-	-	-	-
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>63,5</b>		<b>62,9</b>		<b>61,7</b>		<b>74,2</b>

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Das Unternehmen verfügte zum Untersuchungsstichtag in Teilbereichen über kein passendes Angebot, was keine negativen Auswirkungen auf das Ergebnis der Konditionenanalyse hatte.

\*\*\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage nicht und blieb deshalb im Rahmen der Konditionenanalyse unberücksichtigt.

# 6. Ergebnisse der Unternehmen

## Sicherheit im Internet

Ergebnis Sicherheit im Internet			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Berliner Volksbank	94,0	sehr gut
2	Sparda-Bank München	92,0	sehr gut
3	Berliner Sparkasse	90,0	sehr gut
4	Deutsche Bank	88,0	sehr gut
5	Commerzbank	86,0	sehr gut
6	Stadtsparkasse München	84,0	sehr gut
7	Sparda-Bank Hamburg	81,0	sehr gut
8	Targobank	73,0	gut
9	Postbank	57,5	ausreichend
10	Santander	53,5	ausreichend
-	Hamburger Sparkasse**	-	-
-	Hamburger Volksbank**	-	-
-	Hypovereinsbank**	-	-
-	Münchener Bank**	-	-
-	Sparda-Bank Berlin**	-	-
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>79,9</b>	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage nicht und blieb deshalb im Rahmen der Analyse der Sicherheit im Internet unberücksichtigt.

# 6. Ergebnisse der Unternehmen

## Sicherheit im Internet

Ergebnis Sicherheit im Internet			Sicherheit der Legitimations- verfahren		Umfang der Legitimations- und Sicherheitsverfahren		Sicherheits- informationen	
100%			45%		40%		15%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Berliner Volksbank	94,0	1	100,0	1	85,0	1	100,0
2	Sparda-Bank München	92,0	1	100,0	2	80,0	1	100,0
3	Berliner Sparkasse	90,0	1	100,0	3	75,0	1	100,0
4	Deutsche Bank	88,0	1	100,0	4	70,0	1	100,0
5	Commerzbank	86,0	1	100,0	5	65,0	1	100,0
6	Stadtsparkasse München	84,0	1	100,0	7	60,0	1	100,0
7	Sparda-Bank Hamburg	81,0	1	100,0	5	65,0	9	66,7
8	Targobank	73,0	1	100,0	9	45,0	9	66,7
9	Postbank	57,5	9	50,0	8	50,0	1	100,0
10	Santander	53,5	9	50,0	10	40,0	1	100,0
-	Hamburger Sparkasse**	-	-	-	-	-	-	-
-	Hamburger Volksbank**	-	-	-	-	-	-	-
-	Hypovereinsbank**	-	-	-	-	-	-	-
-	Münchener Bank**	-	-	-	-	-	-	-
-	Sparda-Bank Berlin**	-	-	-	-	-	-	-
Branche (Mittelwert)		79,9	90,0		63,5		93,3	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

\*\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage nicht und blieb deshalb im Rahmen der Analyse der Sicherheit im Internet unberücksichtigt.

# 7. Methodik

## Hintergrund der Studie

Bei einer Untersuchung des Bundesverbandes deutscher Banken gaben über 75 Prozent aller Befragten an, Online- bzw. Mobile-Banking zu nutzen. Der Nutzungsgrad erlebte im Vergleich zum Jahr 2021 nochmal einen enormen Wachstumssprung.\* Dies ist nicht zuletzt auch auf die veränderten Bedingungen durch die Coronapandemie und eine voranschreitende Digitalisierung zurückzuführen. Am häufigsten wird das Online-Banking dabei für die Überprüfung des Kontostandes und die Ausführung von Überweisungen verwendet.\*\*

Immer mehr Menschen erledigen ihre Geldgeschäfte per Internet. Und die Kunden legen sehr viel Wert auf die Sicherheit im Netz. Auch für Filialbanken ist das Online-Banking als Baustein im Produktportfolio relevant. Und nicht zuletzt auch für deren Kundinnen und Kunden, die sich eine Anlaufstelle wünschen, wenn es um Fragen rund um das Banking im Internet geht.

Doch welche Filialbank erfüllen die Wünsche und Anforderungen der Verbraucher in Sachen Online-Service und Sicherheit? Und welche Anbieter punkten mit attraktiven Konditionen am?

Gegenstand der Studie war eine Ermittlung der Online-Servicequalität der Finanzinstitute, eine Analyse der Sicherheitsstandards im Online-Banking sowie eine Erhebung und Bewertung der Konditionen in den Bereichen Zahlungsverkehr, Brokerage und Ratenkredit.

\* Vgl. Bundesverband deutscher Banken (2022). Online- und Mobile Banking – Zugangswege zur Bank. Online unter: [https://cms.bankenverband.de/sites/default/files/2023-01/2022\\_10\\_13\\_Online\\_Mobile\\_Banking.pdf](https://cms.bankenverband.de/sites/default/files/2023-01/2022_10_13_Online_Mobile_Banking.pdf) (letztes Abrufdatum: 19.06.2023).

\*\* Vgl. Bitkom Research (2022). Digital Finance – Wie digital ist die deutsche Finanzbranche? Online unter: [https://www.bitkom.org/sites/main/files/2022-05/Bitkom-Charts\\_Digital\\_Finance\\_31052022.pdf](https://www.bitkom.org/sites/main/files/2022-05/Bitkom-Charts_Digital_Finance_31052022.pdf) (letztes Abrufdatum: 19.06.2023).

# 7. Methodik

## Untersuchungsumfang

Das Untersuchungssample setzte sich aus den größten überregionalen Universalbanken sowie den jeweils größten Regionalbanken (Sparkassen, Volks- und Raiffeisenbanken und Sparda-Banken) in den drei Metropolen Berlin, Hamburg und München zusammen, wobei die Filialzahl das Auswahlkriterium darstellte. Nicht im Testfeld berücksichtigt wurden Tochtergesellschaften, die als Direktbank fungieren (wie z. B. Maxblue oder HaspaDirekt).

Die Untersuchung umfasste folgende 15 Filialbanken (in alphabetischer Reihenfolge):

- Berliner Sparkasse
- Berliner Volksbank
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- Hamburger Sparkasse
- Hamburger Volksbank
- Hypovereinsbank
- Münchner Bank
- Postbank
- Santander
- Sparda-Bank Berlin
- Sparda-Bank Hamburg
- Sparda-Bank München
- Stadtparkasse München
- Targobank

# 7. Methodik

## Online-Service – Untersuchungskriterien

<b>Online-Service</b>		<b>100,0%</b>
Internetanalyse		50,0%
Nutzerbetrachtung		50,0%
<b>Internetanalyse</b>		<b>100,0%</b>
<b>Spezielle Informationen und Funktionen</b>		<b>50,0%</b>
Preisverzeichnis	4,0%	
Musterdepot / Watchlist	4,0%	
Demokonto	4,0%	
Anzahl der Finanztools / Rechner	5,0%	
App für Mobilgeräte	5,0%	
Umfassende Finanzinformationen (z.B. Research, News,...)	3,0%	
Erläuterung des Online-Banking / "Guided Tour"	3,0%	
Detail- Suchfunktion (Filter/Sortierung z. b. bei Fondssuche)	2,0%	
Podcast oder Video zu Produkten	2,0%	
Informationen zur Einlagensicherung	2,0%	
Hinweis zum Freistellungsauftrag	1,0%	
Anzahl Klicks bis zum Preisverzeichnis	5,0%	
Anzahl Klicks bis zur Watchlist	5,0%	
Anzahl Klicks bis zur Einlagensicherung	5,0%	

# 7. Methodik

## Online-Service – Untersuchungskriterien

Internetanalyse (Fortsetzung)		
<b>Allgemeine Informationen</b>		<b>30,0%</b>
AGB/Rechtliches	4,0%	
FAQ/Hilfebereich	3,5%	
Glossar	2,5%	
Suchfunktion	2,5%	
Sitemap/Seitenbeschreibung	2,5%	
Newsletter	2,5%	
Mobiloptimierte Webseite	2,5%	
Anzahl Klicks bis zu den AGB/zum Rechtlichen	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu den FAQ/zum Hilfebereich	5,0%	
<b>Kontaktinformationen</b>		<b>20,0%</b>
Telefonnummer (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Hinweis auf telefonische Erreichbarkeit	1,5%	
Call-Back-Service	2,0%	
E-Mail-Adresse (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Allgemeines Kontaktformular	1,5%	
Postanschrift (außerhalb des Impressums/der AGB)	2,0%	
Explizite Kritik-Möglichkeit	3,0%	
Social-Media-Auftritt (Facebook, Twitter, Forum etc.)	1,0%	
Direct-Messaging (Chat, Skype, WhatsApp)	1,0%	
Anzahl Klicks bis zur Telefonnummer	2,5%	
Anzahl Klicks bis zur E-Mail-Adresse/zum Kontaktformular	2,5%	

# 7. Methodik

## Online-Service – Untersuchungskriterien

<b>Nutzerbetrachtung</b>		<b>100,0%</b>
<b>Bedienungsfreundlichkeit</b>		<b>50,0%</b>
Einfache und intuitive Navigation	16,7%*	
Übersichtlichkeit des Internetauftritts	16,7%*	
Optisch ansprechender Gesamteindruck	16,7%*	
<b>Inhalte</b>		<b>50,0%</b>
Strukturierung der Inhalte	16,7%*	
Verständlichkeit der Inhalte	16,7%*	
Umfang der Inhalte	16,7%*	

\* Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

# 7. Methodik

## Getestete Internetauftritte

Unternehmen	Internetseite
Berliner Sparkasse	<a href="http://www.berliner-sparkasse.de">www.berliner-sparkasse.de</a>
Berliner Volksbank	<a href="http://www.berliner-volksbank.de">www.berliner-volksbank.de</a>
Commerzbank	<a href="http://www.commerzbank.de">www.commerzbank.de</a>
Deutsche Bank	<a href="http://www.deutsche-bank.de">www.deutsche-bank.de</a>
Hamburger Sparkasse	<a href="http://www.haspa.de">www.haspa.de</a>
Hamburger Volksbank	<a href="http://www.hamburger-volksbank.de">www.hamburger-volksbank.de</a>
Hypovereinsbank	<a href="http://www.hypovereinsbank.de">www.hypovereinsbank.de</a>
Münchner Bank	<a href="http://www.muenchner-bank.de">www.muenchner-bank.de</a>
Postbank	<a href="http://www.postbank.de">www.postbank.de</a>
Santander	<a href="http://www.santander.de">www.santander.de</a>
Sparda-Bank Berlin	<a href="http://www.sparda-b.de">www.sparda-b.de</a>
Sparda-Bank Hamburg	<a href="http://www.sparda-bank-hamburg.de">www.sparda-bank-hamburg.de</a>
Sparda-Bank München	<a href="http://www.sparda-m.de">www.sparda-m.de</a>
Stadtsparkasse München	<a href="http://www.sskm.de">www.sskm.de</a>
Targobank	<a href="http://www.targobank.de">www.targobank.de</a>

**Testzeitraum: 24. April – 8. Mai 2023**

# 7. Methodik

## Konditionenanalyse – Vorgehensweise

Im Rahmen einer umfassenden Konditionenanalyse wurden die Produktbereiche Zahlungsverkehr, Brokerage und Ratenkredit analysiert und bewertet. Als Kundenprofil wurde ein internet-affiner Filialkunde definiert, der im Rahmen einer Kundenbeziehung Produkte online führen bzw. abschließen (beispielsweise Girokonto, Brokerage) und bei Bedarf auf eine Filialberatung zurückgreifen möchte.

Im Rahmen der Auswertung wurden die Produktbereiche Zahlungsverkehr sowie Brokerage höher gewichtet, da diese Leistungen von Bankkunden am stärksten nachgefragt werden und somit eine höhere Relevanz besitzen. Es wurden die Konditionen analysiert, die einem Kunden im Rahmen des Online-Bankings zur Verfügung standen. Befristete Aktionen und solche, die der Neukundengewinnung dienten, wurden nicht bewertet. Die Konditionenerhebung erfolgte über eine offizielle Unternehmensanfrage (Datenstand: 8. Mai 2023). Im Bereich Zahlungsverkehr basierten die erhobenen Daten auf folgendem musterhaften Rahmen:

- Monatlicher Zahlungseingang: 2.500 Euro
- Alter: 38 Jahre
- Fünf Online-Überweisungen pro Monat
- Status: Berufstätig

# 7. Methodik

## Konditionenanalyse – Untersuchungskriterien

Konditionenanalyse	100,0%	
<b>Zahlungsverkehr</b>		<b>40,0%</b>
Monatliche Grundgebühr*	20,0%	
Habenzins bei durchschnittlich 1.500 Euro Guthaben	2,0%	
Sollzins für genehmigte Kontoüberziehung (1.000 Euro)	5,0%	
Sollzins für nicht genehmigte Kontoüberziehung (1.000 Euro)	5,0%	
Kosten für Kreditkarte Standard**	5,0%	
Kostenloses Kinder-/Jugendgirokonto	2,0%	
Kosten Echtzeit-Überweisung bis 1.000 Euro	1,0%	
<b>Brokerage</b>		<b>40,0%</b>
Kosten einer Online-Aktienorder (Xetra) - Ordervolumen: 1.000 Euro	4,0%	
Kosten Online-Aktienorder (Xetra) - Ordervolumen: 5.000 Euro	4,0%	
Kosten Online-Aktienorder (Xetra) - Ordervolumen: 10.000 Euro	4,0%	
Kosten einer Aktienorder per App (Xetra) - Ordervolumen: 1.000 Euro	2,0%	
Kosten einer Aktienorder per App (Xetra) - Ordervolumen: 5.000 Euro	2,0%	
Kosten einer Aktienorder per App (Xetra) - Ordervolumen: 10.000 Euro	2,0%	
Depotgebühren pro Jahr bei Onlineführung (Bestand 5.000 Euro, 4 Orders pro Jahr)	4,0%	
Depotgebühren pro Jahr bei Onlineführung (Bestand 30.000 Euro, 4 Orders pro Jahr)	4,0%	
Anzahl angebotener Fonds-Sparpläne (gesamt)	3,0%	
Anzahl angebotener ETF-Sparpläne	3,0%	
Mindestbetrag je Sparrate bei Fonds-/ETF-Sparplänen	1,0%	

\* Entsprechend dem definierten Kundenprofil (monatlicher Zahlungseingang: 2.500 Euro, fünf Online-Überweisungen pro Monat, **inklusive Girocard/Debitcard**)

\*\* Unbefristete Kreditkarte für Kontoinhaber (ohne Mindestumsatz)

# 7. Methodik

## Konditionenanalyse – Untersuchungskriterien

Konditionenanalyse		
<b>Brokerage (Fortsetzung)</b>		<b>40,0%</b>
Anzahl angebotener Aktien-Sparpläne	3,0%	
Mindestbetrag je Sparrate bei Aktien-Sparplänen	1,0%	
Anzahl angebotener Zertifikate-Sparpläne	2,0%	
Mindestbetrag je Sparrate bei Zertifikate-Sparplänen	1,0%	
<b>Ratenkredit</b>		<b>20,0%</b>
Effektivverzinsung* - Kreditbetrag: 5.000 Euro (Laufzeit: 12 Monate)	4,5%	
Effektivverzinsung* - Kreditbetrag: 10.000 Euro (Laufzeit: 36 Monate)	4,5%	
Effektivverzinsung* - Kreditbetrag: 20.000 Euro (Laufzeit: 48 Monate)	4,5%	
Bonitätsunabhängiger Zinssatz (positive Bewertung)	4,5%	
Möglichkeit Sondertilgung vor Laufzeitende ohne Vorfälligkeitsentschädigung	1,0%	
Vorfälligkeitsentschädigung bei Vollrückzahlung vor Laufzeitende	1,0%	

\* Bei bonitätsabhängigen Effektivzinssätzen gilt der 2/3-Zinssatz. Die Banken sind verpflichtet, bei bonitätsabhängigen Kreditprodukten auch einen sogenannten 2/3-Zinssatz anzugeben. Dieser Zinssatz gibt an, dass mindestens zwei Drittel der Kreditnehmer, die einen Kredit beantragen, diesen tatsächlich auch zu dem ausgewiesenen 2/3-Zinssatz erhalten. Somit sind die Banken verpflichtet, einen realistischen Effektivzinssatz auszuweisen, den die Mehrzahl der Kreditnehmer tatsächlich erhält. Für die Verbraucherinnen und Verbraucher soll damit transparenter werden, welche Konditionen sie bei einer Kreditaufnahme tatsächlich erwarten können.

# 7. Methodik

## Sicherheit im Internet – Untersuchungskriterien

<b>Sicherheit im Internet</b>		<b>100,0%</b>
<b>Sicherheit der Legitimationsverfahren*</b>		<b>45,0%</b>
<b>Umfang der Legitimations- und Sicherheitsverfahren</b>		<b>40,0%</b>
Legitimation per eTAN/ChipTAN	8,0%	
Legitimation per AppTan/PushTAN	6,0%	
Legitimation per PhotoTAN	2,0%	
Legitimation per QR-TAN	2,0%	
Legitimation per SMS-Tan/mTAN	2,0%	
Sonstige Sicherheitssysteme/Legitimationsverfahren	4,0%	
Auftragslimit individuell festlegbar	8,0%	
Sicherheitsgarantien für Kunden	8,0%	
<b>Sicherheitsinformationen</b>		<b>15,0%</b>
Detaillierte Beschreibung des/der Sicherungsverfahrens	5,0%	
Sicherheitstipps	5,0%	
Direkte Kontaktmöglichkeit (z. B. Sicherheits- oder Technik-Hotline)	5,0%	

\* Bei diesem Kriterium wird gemessen, ob die Institute die laut Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) als sicher geltenden Sicherheitsverfahren (z. B. ChipTAN, eTAN oder PhotoTAN) zur Verfügung stellen.

	<b>Seite</b>
<b>A. Tester-Erlebnisse</b>	<b>39</b>
Positiv	39
Negativ	40
<b>B. Konditionenanalyse</b>	<b>41</b>
Zahlungsverkehr	41
Brokerage	42
Ratenkredit	43
<b>C. Sicherheit im Internet</b>	<b>44</b>
Sicherheitsverfahren	44
<b>D. Allgemeine Methodik (Servicetests)</b>	<b>46</b>
<b>E. Nachhaltigkeit</b>	<b>48</b>

# A. Tester-Erlebnisse

## Positiv

- *„Die Internetseite ist sehr übersichtlich gestaltet. Alle gesuchten Inhalte findet man ohne langes Suchen. Zu den einzelnen Produkten findet man viele Informationen, die verständlich aufbereitet sind. Die Farbgestaltung ist modern und passt zur Sparkasse.“  
**(Stadtsparkasse München)***
- *„Text- und Bildgestaltung sind in sich schlüssig im Erscheinungsbild. Dadurch fällt die Navigation insgesamt sehr leicht. Das Onlinebanking wird sehr ausführlich beschrieben.“  
**(Hamburger Sparkasse)***
- *„Die Internetseite war ansprechend gestaltet und ließ sich leicht navigieren. Die Themen waren umfangreich und mit genügend Inhalten gefüllt. Zudem gab es eine Vielzahl an informativen Videos.“ **(Sparda-Bank München)***
- *„Das klare Design der Internetseite gefällt mir. Die Grafiken zeigen einem verschiedene Themen schön auf. Die Bedienung ist sehr einfach und alles findet sich innerhalb weniger Sekunden.“ **(Berliner Sparkasse)***
- *„Die Internetseite ist logisch aufgebaut und gut strukturiert. Die Inhalte sind leicht zugänglich und es gibt ein breites Angebot an Informationen zu verschiedenen Bereichen. Zudem war das optisch ansprechende Design harmonisch auf die Bilder abgestimmt.“  
**(Targobank)***

# A. Tester-Erlebnisse

## Negativ

- *„Die Navigation ist alles andere als einfach. Das Design wirkt veraltet und die Farbgebung ist überholt. Außerdem habe ich einige Inhalte nicht gefunden und hätte mir etwas mehr Informationen zu den verschiedenen Kontomodellen gewünscht.“*  
**(Münchner Bank)**
- *„Die Menüstruktur erschließt sich erst beim zweiten Blick und es ist irritierend, dass die Seite nicht durchgängig gleich gestaltet ist. Die Navigation fiel mir nicht so einfach wie auf den anderen Internetseiten. Oft waren mehrere Klicks nötig, um umfassendere Informationen zu einem Thema zu erhalten.“*  
**(Hypovereinsbank)**
- *„Die Inhalte auf der Internetseite waren nicht gut genug strukturiert und ließen sich daher nicht direkt auf Anhieb finden. Wichtige Themen waren versteckt; dies war nicht besonders nutzerfreundlich. Auch der Chat war nur sehr schwer zu finden.“*  
**(Commerzbank)**
- *„Auf der Seite waren die Inhalte etwas klein dargestellt und das Design ist nicht mehr zeitgemäß. Insbesondere die Farbgestaltung wirkte wenig einladend.“*  
**(Santander)**

# B. Konditionenanalyse

## Zahlungsverkehr

Zahlungsverkehr Kriterienauszug	Monatliche Grundgebühr*	Sollzins Genehmigte Kontoüberziehung (1.000 Euro)	Sollzins Nicht genehmigte Kontoüberziehung (1.000 Euro)
Unternehmen	Euro	Zins in % p. a.	Zins in % p. a.
Berliner Sparkasse	4,95	12,00	12,00
Berliner Volksbank	3,00	10,97	10,97
Commerzbank	0,00	12,20	14,70
Deutsche Bank	6,90	12,79	15,15
Hamburger Sparkasse**	-	-	-
Hamburger Volksbank**	-	-	-
Hypovereinsbank**	-	-	-
Münchener Bank**	-	-	-
Postbank	5,90	12,40	15,00
Santander	0,00	11,55	11,55
Sparda-Bank Berlin**	-	-	-
Sparda-Bank Hamburg	0,00	10,49	12,99
Sparda-Bank München	3,90	12,00	12,00
Stadtsparkasse München	2,25	12,98	12,98
Targobank	0,00	8,77	8,77

Quelle: Unternehmensangaben / Stand der Daten: 08.05.2023

\* Entsprechend dem definierten Kundenprofil (monatlicher Zahlungseingang: 2.500 Euro, fünf Online-Überweisungen pro Monat.)

\*\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage nicht und blieb daher im Rahmen der Konditionenanalyse unberücksichtigt.

# B. Konditionenanalyse

## Brokerage

Brokerage Kriterienauszug	Kosten Online- Aktienorder (Xetra) Ordervolumen: 1.000 Euro	Kosten Online- Aktienorder (Xetra) Ordervolumen: 5.000 Euro	Kosten Online- Aktienorder (Xetra) Ordervolumen: 10.000 Euro	Kosten Aktienorder per App (Xetra) Ordervolumen: 1.000 Euro	Kosten Aktienorder per App (Xetra) Ordervolumen: 5.000 Euro	Kosten Aktienorder per App (Xetra) Ordervolumen: 10.000 Euro
Unternehmen	Euro	Euro	Euro	Euro	Euro	Euro
Berliner Sparkasse	18,63	50,58	90,73	18,63	50,68	90,73
Berliner Volksbank	9,90	17,40	29,90	9,90	17,40	29,90
Commerzbank	10,50	18,00	30,50	10,50	18,00	30,50
Deutsche Bank	11,50	15,10	27,60	11,50	15,10	27,60
Hamburger Sparkasse*	-	-	-	-	-	-
Hamburger Volksbank*	-	-	-	-	-	-
Hypovereinsbank*	-	-	-	-	-	-
Münchener Bank*	-	-	-	-	-	-
Postbank	10,55	30,55	40,55	-	-	-
Santander	8,74	10,85	20,93	-	-	-
Sparda-Bank Berlin*	-	-	-	-	-	-
Sparda-Bank Hamburg**	-	-	-	-	-	-
Sparda-Bank München**	-	-	-	-	-	-
Stadtsparkasse München	15,84	25,89	50,94	15,84	25,89	50,94
Targobank	11,61	15,21	27,71	11,61	15,21	27,71

Quelle: Unternehmensangaben / Stand der Daten: 08.05.2023

\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage nicht und blieb daher im Rahmen der Konditionenanalyse unberücksichtigt.

\*\* Das Unternehmen verfügte zum Untersuchungsstichtag über kein passendes Angebot.

# B. Konditionenanalyse

## Ratenkredit

Ratenkredit Kriterienauszug	Effektivverzinsung Kreditbetrag: 5.000 Euro (Laufzeit 12 Monate)	Effektivverzinsung Kreditbetrag: 10.000 Euro (Laufzeit 36 Monate)	Effektivverzinsung Kreditbetrag: 20.000 Euro (Laufzeit 48 Monate)
Unternehmen	Zins in % p. a.	Zins in % p. a.	Zins in % p. a.
Berliner Sparkasse*	-	-	-
Berliner Volksbank*	-	-	-
Commerzbank	6,49	6,49	6,49
Deutsche Bank	7,29	7,29	7,29
Hamburger Sparkasse**	-	-	-
Hamburger Volksbank**	-	-	-
Hypovereinsbank**	-	-	-
Münchener Bank**	-	-	-
Postbank	6,75	6,25	6,25
Santander*	-	-	-
Sparda-Bank Berlin**	-	-	-
Sparda-Bank Hamburg	7,17	7,17	7,17
Sparda-Bank München*	-	-	-
Stadtsparkasse München*	-	-	-
Targobank	6,99	6,99	6,99

Quelle: Unternehmensangaben / Stand der Daten: 08.05.2023

\* Das Unternehmen stellte zum Untersuchungsstichtag keine Daten zum Ratenkredit zur Verfügung.

\*\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage nicht und blieb daher im Rahmen der Konditionenanalyse unberücksichtigt.

# C. Sicherheit im Internet

## Sicherheitsverfahren

### **ChipTAN oder eTAN (mit TAN-Generator und Bankkarte)**

Für dieses Verfahren benötigen Kunden grundsätzlich zwei verschiedene Geräte: neben dem Gerät für das Online-/Mobile-Banking zusätzlich einen TAN-Generator. Der Generator wird mit der eigenen Bankkarte aktiviert, liest einen vom Banking generierten graphischen Code aus und generiert eine TAN. Mit dieser TAN kann die gewünschte Transaktion im Banking freigegeben werden. Da der Generator selbst nicht mit dem Internet verbunden ist, können keine Daten abgefangen werden, was dieses Verfahren sehr sicher macht.

### **AppTAN oder PushTAN (mit Smartphone-App)**

Für dieses Verfahren muss die PushTAN-App der jeweiligen Bank auf dem Smartphone oder Tablet installiert sein und die Nutzung des Verfahrens bei der Bank angemeldet werden. Die App erfordert einen Zugangscode (Passwort). Nach Eingabe der Transaktionsdaten im Online-/Mobile-Banking wird in der App eine TAN generiert. Diese TAN muss ins Banking übertragen werden, um die Transaktion freizugeben. Das Verfahren wird als sicher eingestuft. Eine höhere Sicherheit wird erreicht, wenn für Banking und AppTAN zwei verschiedene Geräte genutzt werden.

# C. Sicherheit im Internet

## Sicherheitsverfahren

### **PhotoTAN oder QR-TAN (mit Lesegerät oder Smartphone-App)**

Auch für dieses Verfahren sind zwei unabhängige Geräte erforderlich. Dabei kann es sich allerdings auch um zwei Smartphones oder ein Smartphone und ein Laptop handeln. Nach Eingabe der Transaktionsdaten im Banking wird eine Graphik (farbige Graphik oder QR-Code) erstellt, die mit dem bei der Bank registrierten weiteren Gerät (Lesegerät oder Smartphone mit App) eingelesen wird. Das zweite Gerät generiert aus der eingelesenen Graphik eine TAN, die im Banking eingegeben die Transaktion frei gibt. Das Verfahren ist als sicher eingestuft.

### **SMS-TAN oder mTAN**

SMS-TAN wird von vielen Banken bereits nicht mehr genutzt, da andere Verfahren sicherer sind. Die allgemeine Abschaffung des SMS-TAN-Verfahrens ist geplant.

# D. Allgemeine Methodik

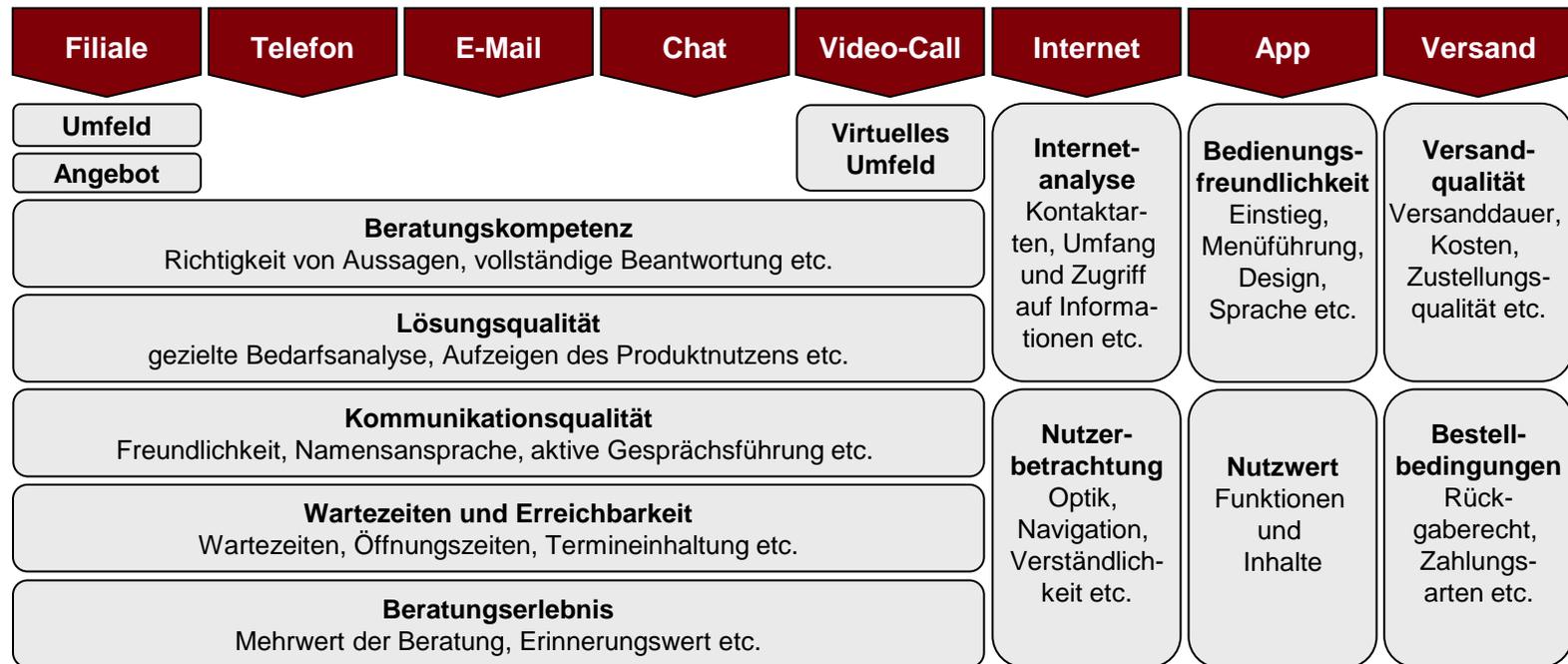
## Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

# D. Allgemeine Methodik

## Servicetests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

# E. Nachhaltigkeit

## Klimaschutz mit myclimate und MoorFutures

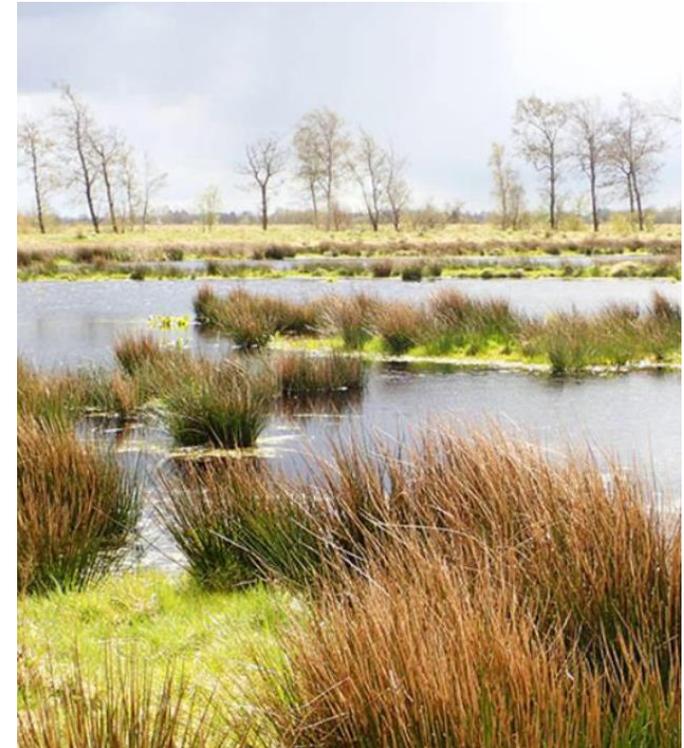


myclimate.org/07-23-221508



# Moor Futures

- Jährliche Berechnung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO<sub>2</sub>-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO<sub>2</sub>-Emissionen in myclimate-Klimaschutzprojekte
- Weiterer Klimaschutzbeitrag zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (MoorFutures)
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Klimapositiv durch Klimaschutzprojekte
- Mehr dazu online unter: [disq.de/klima](https://disq.de/klima)



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate