

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Test: Online-Banking bei Filialbanken 2021**

#### **Online-Konditionen mit großen Unterschieden – Service im Internet überzeugt – Targobank auf Platz eins**

**Hamburg, 09.08.2021** – An Direktbanken, Online-Broker und zahllose weitere Fintechs denken viele zuerst, wenn es um online abgewickelte Finanzgeschäfte geht. Dabei zählt Online-Banking auch bei Filialbanken oft zum Standard-Repertoire. Welche Anbieter hier in puncto Konditionen, Service und Sicherheit gut aufgestellt sind, zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches 15 regionale und überregionale Filialbanken untersucht hat.

#### **Kostenvergleich empfehlenswert**

Die Online-Konditionen der Filialbanken weisen deutliche Unterschiede auf. Bei den 15 untersuchten Instituten betragen zum Beispiel die Jahresgebühren für das Girokonto inklusive Kreditkarte zwischen null und fast 110 Euro. Die Effektivzinsen beim Ratenkredit reichen je nach Betrag und Kreditgeber von 1,99 Prozent bis zu 4,49 Prozent. Und auch beim Brokerage ist ein Vergleich ratsam: So ist bei Online-Aktienorders in allen untersuchten Fällen eine Ersparnis von über 75 Prozent möglich. Wenig erfreulich aus Kundensicht: Nur ein Drittel der 15 Filialbanken verfügt in allen drei Produktbereichen – Zahlungsverkehr, Ratenkredit und Brokerage – über ein entsprechendes Angebot.

#### **Sichere Legitimationsverfahren**

Der Online-Service verfehlt insgesamt nur knapp ein sehr gutes Resultat – die Internetauftritte punkten mit einem hohen Informationsgehalt und erweisen sich als nutzerfreundlich. Überzeugen können fast alle untersuchten Filialbanken auch im Bereich Sicherheit im Internet: Die Kunden haben hier die Wahl zwischen verschiedenen Legitimationsverfahren – darunter in der Regel auch mindestens ein Verfahren, das nach aktuellen Sicherheitsstandards als besonders sicher eingestuft wird.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bilanziert: „Wer bei seiner Filialbank auf einen umfangreicheren Service mit Beratung vor Ort verzichten kann, sollte die Online-Banking-Angebote prüfen. Diese sind gegenüber den regulären Filialkonditionen oft attraktiver.“

#### **Die besten Filialbanken im Test**

Testsieger ist die Targobank (Qualitätsurteil: „sehr gut“), die sich mit sehr guten Ergebnissen in allen Untersuchungsbereichen an die Spitze setzt. Überzeugend bei den Konditionen ist insbesondere der Zahlungsverkehr, etwa mit kostenloser Kontoführung und Kreditkarte sowie dem im Test niedrigsten Sollzins für Kontoüberziehungen. Auch im Bereich Online-Brokerage belegt die Targobank Rang eins und ist mit kostenfreier Depotführung und günstigen Aktienorders im Schnitt mehr als 70 Prozent günstiger als der jeweils teuerste Anbieter. Auch der Online-Service und die Sicherheitsaspekte erzielen ein sehr gutes Resultat.

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,  
Prof. Peter Wippermann  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang nimmt die Sparda-Bank Hamburg ein, die sich mit dem Qualitätsurteil „gut“ auch als bester regionaler Anbieter profiliert. In puncto Konditionen ist der Anbieter führend im Bereich Ratenkredit. Dazu tragen günstige Effektivzinsen mit bonitätsunabhängigem Zinssatz sowie die Möglichkeit der Vollrückzahlung vor Laufzeitende ohne Vorfälligkeitsentschädigung bei. Zudem punktet der Online-Service, etwa mit einem hohen Informationswert der Website.

Rang drei belegt die Commerzbank, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Im Bereich Konditionen sichert sich das Finanzinstitut sowohl im Zahlungsverkehr als auch beim Online-Brokerage eine Top-3-Platzierung, unter anderem durch kostenlose Echtzeitüberweisungen. In puncto Sicherheit im Internet erzielt die Commerzbank im Vergleich zudem mit das beste Resultat.

Weitere Filialbanken im Test: Berliner Sparkasse, Berliner Volksbank, Deutsche Bank, Hamburger Sparkasse, Hamburger Volksbank, Hypovereinsbank, Münchner Bank, Postbank, Santander, Sparda-Bank Berlin, Sparda-Bank München und Stadtsparkasse München.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 15 Filialbanken – sechs überregionale sowie neun regionale Finanzinstitute. Die Qualität des Online-Service wurde bei jedem Anbieter anhand einer detaillierten Internetanalyse der Websites sowie zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer ermittelt. Es flossen 165 Servicekontakte mit den Filialbanken in die Auswertung ein. Im Rahmen einer Konditionenanalyse erfolgte eine Bewertung der aktuellen Konditionen zu den Bankprodukten Zahlungsverkehr, Brokerage und Ratenkredit. In das Gesamtergebnis gingen zudem der Umfang und der Sicherheitsstandard der angebotenen Legitimationsverfahren sowie die Sicherheitsinformationen der Banken ein. Die Datenerhebung der Konditionen und der Sicherheitsaspekte erfolgte im Zuge offizieller Unternehmensanfragen (Datenstand: 04.06.2021).

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@disq.de  
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.