

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Online-Banking bei Filialbanken 2023

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

### **Websites und Sicherheit gut, Konditionen uneinheitlich – Testsieger sind Sparda-Bank Hamburg und Deutsche Bank**

**Hamburg, 26.07.2023** – Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat 15 wichtige Filialbanken einem umfangreichen Test ihrer Leistungen im Online-Banking und Online-Brokerage unterzogen. Das Ergebnis: Der Service im Internet und die Sicherheitsstandards erfüllen die Erwartungen; bei den Kosten und Konditionen sollten die Kundinnen und Kunden der Filialbanken besser genau hinschauen.

#### **Lohnender Konditionen-Vergleich**

Ob Zahlungsverkehr, Brokerage oder Ratenkredit: In puncto Konditionen zeigen sich bei den untersuchten Filialbanken deutliche Unterschiede – und das schon bei den Grundgebühren. So zahlen Kundinnen und Kunden etwa für die Kontonutzung inklusive einer Standard-Kreditkarte zwischen null und knapp 122 Euro pro Jahr. Auch beim Brokerage sind Einsparungen möglich, etwa bei Aktienorders, bei denen sich je nach Testszenario bis zu 80 Prozent der Kosten sparen lassen. Ein ähnliches Bild zeigt sich bei Ratenkrediten, die die Filialbanken online anbieten: Je nach Betrag und Kreditgeber variiert der Effektivzinssatz aktuell zwischen 6,25 Prozent und 7,29 Prozent.

Im Bereich Online-Service schneiden die Finanzinstitute durchweg gut oder sehr gut ab. Die Internetauftritte überzeugen mit einem hohen Informationsgehalt und können häufig in puncto Usability Pluspunkte sammeln. Auch die Sicherheit wird großgeschrieben: Alle Filialbanken bieten mindestens ein als sicher eingestuftes Legitimationsverfahren an und informieren über diesen wichtigen Aspekt meist umfassend.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Konditionen machten oft den Unterschied. Sowohl bei den überregionalen Filialbanken als auch den regionalen Metropolbanken in Berlin, Hamburg und München lohnt ein Vergleich.“

#### **Das Ranking**

Die Sparda-Bank Hamburg geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Bank erzielt in allen Teilbereichen sehr gute Ergebnisse; bei den Konditionen überzeugt insbesondere das Ratenkreditangebot: Vergleichsweise günstige, bonitätsunabhängige Effektivzinsen, kostenfreie Sondertilgungen und eine Vollrückzahlung ohne Vorfälligkeitsentschädigung machen den „Sparda Fairkredit“ zum besten Produkt im Test. Beim Online-Service punktet der sehr bedienungsfreundliche Internetauftritt auch mit einem ausgesprochen hohen Informationswert.

Rang zwei belegt die Targobank (Qualitätsurteil: „gut“) und ist damit der beste überregionale Anbieter. Die Bank belegt in der Konditionenanalyse den ersten Rang im Teilbereich Zahlungsverkehr und punktet u. a. mit kostenloser Kontoführung sowie dem günstigsten Sollzins für eine Kontoüberziehung. Auch beim Online-Service erzielt die Targobank ein sehr gutes Ergebnis.

Den dritten Rang nimmt die Commerzbank ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Im Bereich Konditionen erzielt das überregionale

**Geschäftsführung:**  
Markus Hamer, Dimitri Geibel

**Beirat:**  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Prof. Dr. Michel Clement,  
Jochen Dietrich, Judith Klose  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende  
Gesellschafterin:**  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Finanzinstitut beim Zahlungsverkehr – etwa mit dem kostenlosen „Girokonto Basic“ – wie auch beim Brokerage gute Resultate. Der Teilaspekt Sicherheit im Internet überzeugt mit einem sehr guten Ergebnis.

Die Deutsche Bank (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ist Testsieger in der Zusatzauswertung Online-Brokerage (inklusive Online-Service und Sicherheit im Internet). Für das kostenlose Depot steht ein breites Angebot an Fonds-, Aktien- und Zertifikate-Sparpläne bereits ab einer Sparrate von 25 Euro zur Auswahl. Das Finanzinstitut überzeugt u. a. auch mit niedrigen Kosten für Aktienorders per App. Auch beim Online-Service und der Sicherheit erzielt die Bank sehr gute Ergebnisse. Die Plätze zwei und drei dieser Untersuchung gehen an die Berliner Volksbank vor der Targobank, beide mit dem Qualitätsurteil „gut“.

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

### **Fakten zum Test**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 15 Filialbanken – sechs überregionale sowie neun regionale Finanzinstitute in den Metropolen Berlin, Hamburg und München. Die Qualität des Online-Service wurde bei jedem Anbieter anhand einer detaillierten Analyse 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: 08.05.2023).

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

### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Leiter Kommunikation und Media Relations  
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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.