

# DOKUMENTATION – Zusammenfassung

## Test: Ratenkredit-Anbieter 2024



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv  
Hamburg, 6. November 2024

# UNTERNEHMEN KONTAKT

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

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 20  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

**Martin Schechtel**  
Leiter Kommunikation

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.)

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

<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>Nachhaltigkeit</b>	Freiwilliger Beitrag für Klima und Natur, MoorFutures-Klimaschutzprojekte

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

# Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).



	Seite
<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>14</b>
Online-Ratenkredit-Anbieter	14
Filialbanken	15
<b>5. Stärken und Schwächen der Branche</b>	<b>17</b>
Online-Ratenkredit-Anbieter	17
Filialbanken	18

# Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).



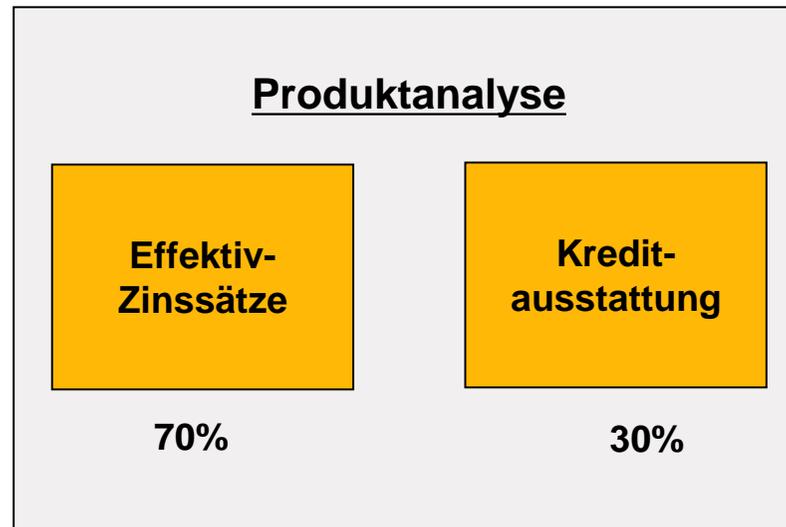
	Seite
<b>6. Ergebnisse der Unternehmen</b>	<b>19</b>
Online-Ratenkredit-Anbieter	19
Filialbanken – Onlinekonditionen	21
Filialbanken – Filialkonditionen	22
<b>7. Methodik</b>	<b>23</b>
<b>Anhang</b>	<b>29</b>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

<b>Auftraggeber</b>	Nachrichtensender ntv
<b>Studienumfang</b>	28 Banken (darunter 16 Filialbanken und zwölf Banken mit Onlinevertrieb), in die Auswertung kamen zwölf Banken (neun Filialbanken und vier Banken mit Onlinevertrieb), die die offizielle Unternehmensanfrage beantworteten
<b>Studienzeitraum</b>	August bis Oktober 2024
<b>Studienkonzept</b>	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruh (OTH Regensburg)
<b>Produktanalyse</b>	Umfassende Bewertung von <ul style="list-style-type: none"><li>■ Effektiv-Zinssätze (anhand standardisierter Profile)</li><li>■ Kreditausstattungen (z. B. Laufzeit, Summe, Vertragsgestaltung)</li></ul>
<b>Stand der Daten</b>	18. September 2024

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen

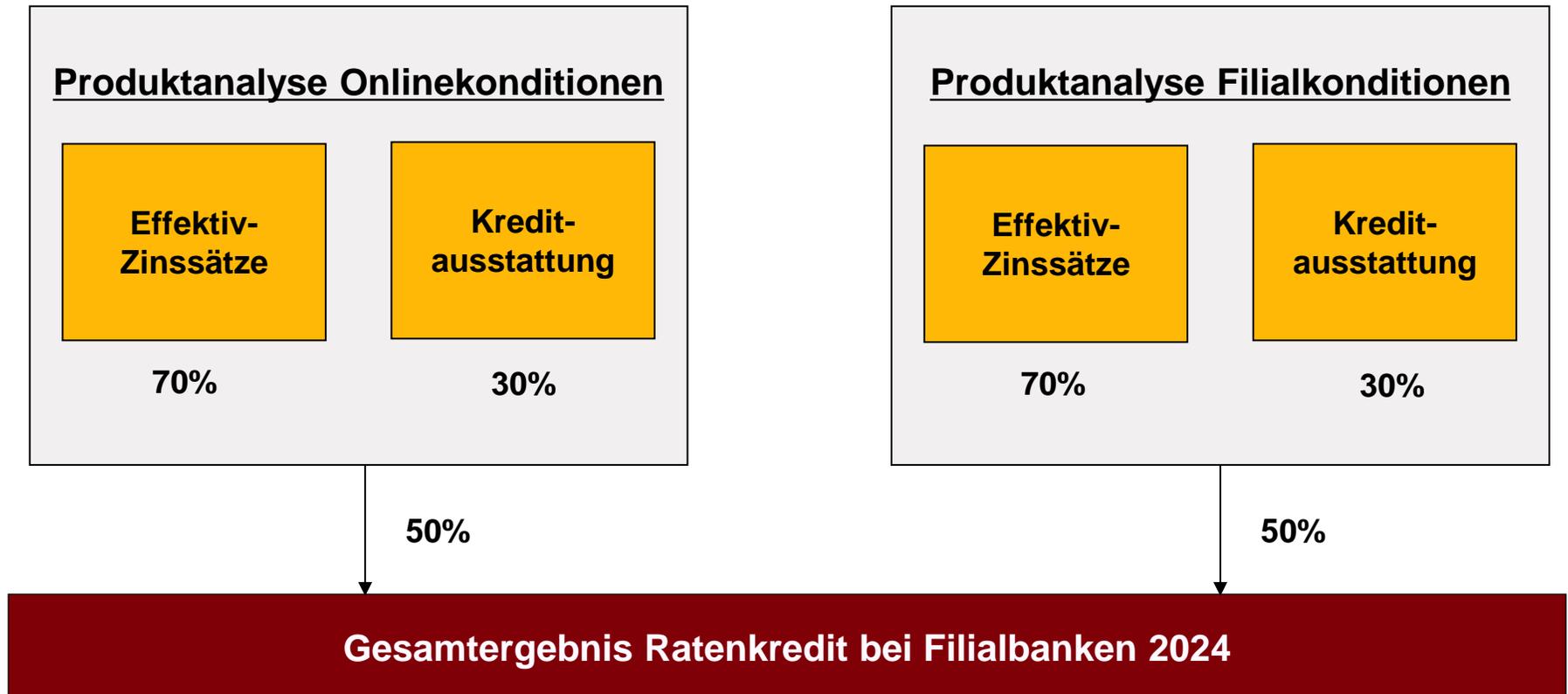


100%

**Gesamtergebnis Online-Ratenkredit-Anbieter 2024**

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen



# 3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
<b>Gesamtergebnis Online-Ratenkredit-Anbieter</b>	ING	Targobank	Sparda-Bank Hamburg
<b>Gesamtergebnis Ratenkredit bei Filialbanken</b>	Sparda-Bank Hamburg	Targobank	Postbank
<b>Onlinekonditionen Filialbanken</b>	Targobank	Sparda-Bank Hamburg	BBBank
<b>Filialkonditionen Filialbanken</b>	Sparda-Bank Hamburg	Targobank	Postbank

# 4. Gesamtergebnis Online-Ratenkredit-Anbieter

Gesamtergebnis Online-Ratenkredit-Anbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	ING	84,4	sehr gut
2	Targobank	83,2	sehr gut
3	Sparda-Bank Hamburg	83,2	sehr gut
4	SWK Bank	79,4	gut
5	Norisbank	77,9	gut
6	BBBank	76,7	gut
7	Deutsche Bank	76,5	gut
8	Commerzbank	76,4	gut
9	Postbank	75,9	gut
10	Hypovereinsbank	75,5	gut
11	Creditplus Bank	72,4	gut
12	Santander	70,4	gut
-	1822direkt**	-	-
-	Bank of Scotland**	-	-
-	Berliner Sparkasse**	-	-

Gesamtergebnis Online-Ratenkredit-Anbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
-	Berliner Volksbank **	-	-
-	Comdirect**	-	-
-	Consors Finanz**	-	-
-	DKB Deutsche Kreditbank**	-	-
-	Hamburger Sparkasse**	-	-
-	Hamburger Volksbank**	-	-
-	Ikano Bank**	-	-
-	Münchner Bank**	-	-
-	SKG Bank**	-	-
-	Sparda-Bank Berlin**	-	-
-	Sparda-Bank München**	-	-
-	Stadtsparkasse München**	-	-
-	Team Bank**	-	-
Branche (Mittelwert)		77,7	

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 Produktanalyse nicht und blieb daher im Gesamtergebnis unberücksichtigt.

# 4. Gesamtergebnis

## Ratenkredit bei Filialbanken

Gesamtergebnis Ratenkredit bei Filialbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Sparda-Bank Hamburg	83,2	sehr gut
2	Targobank	81,9	sehr gut
3	Postbank	78,2	gut
4	BBBank	77,2	gut
5	Commerzbank	76,4	gut
6	Deutsche Bank	76,2	gut
7	Hypovereinsbank	74,4	gut
8	Santander	70,1	gut
-	Berliner Sparkasse**	-	-
-	Berliner Volksbank**	-	-
-	Hamburger Sparkasse**	-	-
-	Hamburger Volksbank**	-	-
-	Münchner Bank**	-	-
-	Sparda-Bank Berlin**	-	-
-	Sparda-Bank München**	-	-
-	Stadtsparkasse München**	-	-
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>77,2</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 beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage zur Produktanalyse nicht und blieb daher im Gesamtergebnis unberücksichtigt.

# 4. Gesamtergebnis

## Ratenkredit bei Filialbanken

Gesamtergebnis Ratenkredit bei Filialbanken			Onlinekonditionen		Filialkonditionen	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Sparda-Bank Hamburg	83,2	2	83,2	1	83,2
2	Targobank	81,9	1	83,2	2	80,6
3	Postbank	78,2	6	75,9	3	80,5
4	BBBank	77,2	3	76,7	4	77,8
5	Commerzbank	76,4	5	76,4	5	76,4
6	Deutsche Bank	76,2	4	76,5	6	75,8
7	Hypovereinsbank	74,4	7	75,5	7	73,3
8	Santander	70,1	8	70,4	8	69,7
-	Berliner Sparkasse**	-	-	-	-	-
-	Berliner Volksbank**	-	-	-	-	-
-	Hamburger Sparkasse**	-	-	-	-	-
-	Hamburger Volksbank**	-	-	-	-	-
-	Münchner Bank**	-	-	-	-	-
-	Sparda-Bank Berlin**	-	-	-	-	-
-	Sparda-Bank München**	-	-	-	-	-
-	Stadtsparkasse München**	-	-	-	-	-
Branche (Mittelwert)		77,2	77,2		77,2	

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 Produktanalyse nicht und blieb daher im Gesamtergebnis unberücksichtigt.

# 7. Methodik

## Hintergrund der Studie

Geht spontan der Laptop kaputt, oder das Auto streikt, kann mit einer Neuanschaffung häufig nicht gewartet werden, bis das nötige Geld verdient ist. Um den Neukauf oder eine kostspielige Reparatur finanzieren zu können, kann der benötigte Betrag bei einer Bank geliehen und anschließend stückweise an diese zurückgezahlt werden. Das Produkt dazu ist der Ratenkredit, auch als Verbraucher- oder Konsumentenkredit bezeichnet. Dieser wird von Banken an Privatpersonen vergeben. Anschließend zahlen diese den Kredit in fest vereinbarten Raten über einen vereinbarten Zeitraum zurück.

Im Jahr 2023 ist das Volumen der vergebenen Ratenkredite leicht zurück gegangen. Kredit-Anbieter müssen sich also wieder mehr um neue Kundinnen und Kunden bemühen und ihnen attraktive Konditionen anbieten.\* Doch welche Anbieter bieten die besten Konditionen und eine optimale Kreditausstattung? Lohnt sich der Abschluss eines Kredits zu geltenden Online- oder Filialkonditionen? Um den für sich passenden Kredit mit den besten Konditionen zu finden, sollten Verbraucherinnen und Verbraucher die Konditionen verschiedener Anbieter sowohl im Online- als auch im Filialvertrieb vergleichen.

Das Ziel dieser Studie war es, zu ermitteln, welche Ratenkredit-Anbieter sich im Hinblick auf die Kreditkonditionen am besten im Markt positionierten.

\* Vgl. Statista (2024): Ratenkredite der Banken in Deutschland an private Haushalte von 1999 bis 2023 (in Milliarden Euro). Online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/247977/umfrage/ratenkredite-der-banken-in-deutschland-an-private-haushalte/> (zuletzt abgerufen am 30.09.2024).

# 7. Methodik

## Untersuchungsumfang

Im Rahmen dieser Studie wurden mittels offizieller Unternehmensanfrage Kreditkonditionen zu Ratenkrediten von 28 Ratenkredit-Anbietern angefragt. Dabei handelte es sich um Ratenkreditgeber mit eigenem Neukundenangebot für Privatpersonen, die an einen Einlagensicherungsfonds angeschlossen sind. Die relevanten Unternehmen wurden nach ihrer Bilanzsumme und Kundenanzahl\* ausgewählt.

Zur Analyse wurden anschließend diejenigen Unternehmen herangezogen, die im Zuge der offiziellen Unternehmensanfrage die Daten zu den Ratenkreditprodukten einreichten (Stand der Daten: 18. September 2024\*\*).

Analysiert wurden die Zinsen und Konditionen von zwölf Ratenkredit-Anbietern. Darunter sind neun Filialbanken mit jeweils einem Angebot aus dem Filial- und Onlinevertrieb und vier Ratenkredit-Anbieter mit Fokus auf dem Onlinevertrieb.

\* Öffentliche Angaben Stand August 2024

\*\* Die Commerzbank hat zum 20.09.2024 ihre Konditionen angepasst. Es wurden daher im Rahmen der Produktanalyse für die Commerzbank die Konditionen vom 20.09.2024 berücksichtigt.

# 7. Methodik

## Untersuchungsumfang

In das Sample gelangten 28 Ratenkredit-Anbieter\*. In die umfassende Analyse wurden die Anbieter aufgenommen, welche die offizielle Unternehmensanfrage beantworteten. Dies traf auf folgende zwölf Ratenkredit-Anbieter zu (in alphabetischer Reihenfolge):

- BBBank
- Commerzbank
- Creditplus Bank
- Deutsche Bank
- Hypovereinsbank
- ING
- Norisbank
- Postbank
- Santander
- Sparda-Bank Hamburg
- SWK Bank
- Targobank

\* Folgende Anbieter waren für die Untersuchung vorgesehen, konnten aber in der Analyse nicht berücksichtigt werden, da sie keine Daten zur Verfügung stellten:  
1822direkt, Bank of Scotland, Berliner Sparkasse, Berliner Volksbank, Comdirect, Consors Finanz, DKB Deutsche Kreditbank, Hamburger Sparkasse, Hamburger Volksbank, Ikano Bank, Münchner Bank, SKG Bank, Sparda-Bank Berlin, Sparda-Bank München, Stadtparkasse München und Team Bank.

# 7. Methodik

## Vorgehensweise

Im Rahmen einer Produktanalyse wurden Ratenkredite von Banken untersucht. Um eine Auswahl und Vergleichbarkeit aus dem Spektrum aller angebotenen Konditionen der Ratenkredit-Anbieter zu treffen, wurden drei spezielle Modellfälle entwickelt, die mögliche Kundenbedarfe abdecken. Von allen analysierten Instituten wurden jeweils die im Onlinevertrieb und von den analysierten Filialbanken auch die im Filialvertrieb angebotenen Ratenkredite berücksichtigt. Für die Bewertung wurden folgende Szenarien zugrunde gelegt:

- Szenario 1:  
5.000 Euro; Laufzeit 24 Monate; ohne Zweckbindung
- Szenario 2:  
25.000 Euro; Laufzeit 60 Monate, Autokauf
- Szenario 3:  
30.000 Euro; Laufzeit 72 Monate, ohne Zweckbindung

Die ermittelten Effektiv-Zinssätze wurden je Szenario mittels einer Aufschlagsberechnung über alle Sample hinweg vergleichend bewertet. Die günstigsten Zinssätze erhielten 100 Punkte. Zinssätze, die diesen um 300 Prozent oder mehr überstiegen, führten zu einer Bewertung von null Punkten. Die weiteren Zinssätze wurden relativ zu den Extremwerten eingeordnet. Des Weiteren floss die Kreditausstattung der Anbieter mit in die Bewertung ein.

# 7. Methodik

## Untersuchungskriterien

<b>Produktanalyse</b>		<b>100,0%</b>
Effektiv-Zinssätze*		70,0%
Kreditausstattung*		30,0%
<b>Effektiv-Zinssätze</b>		<b>70,0%</b>
Szenario 1: 5.000 Euro; Laufzeit 24 Monate; ohne Zweckbindung	20,0%	
Szenario 2: 25.000 Euro; Laufzeit 60 Monate, Autokauf	20,0%	
Szenario 3: 30.000 Euro; Laufzeit 72 Monate, ohne Zweckbindung	20,0%	
Bonitätsunabhängiger Zins	10,0%	
<b>Kreditausstattung</b>		<b>30,0%</b>
Kreditabschluss:		
Minimale Kreditsumme	2,0%	
Maximale Kreditsumme	2,0%	
Minimale Laufzeit	2,0%	
Maximale Laufzeit	2,0%	
Erweitertes Widerrufs-/Rücktrittsrecht	2,0%	
Flexibilität während der Laufzeit:		
Möglichkeit Ratenerhöhung	2,0%	
Möglichkeit Ratensenkung	2,0%	
Möglichkeit Änderung Zahlungszeitpunkt	1,5%	
Möglichkeit Kreditstundung	1,5%	

\* Die Zinssätze und Kreditausstattungen der untersuchten Ratenkredite wurden im Zuge offizieller Unternehmensanfragen erhoben (Stand der Daten: 18.09.2024).

# 7. Methodik

## Untersuchungskriterien

Produktanalyse (Fortsetzung)	
<b>Kreditausstattung (Fortsetzung)</b>	
Flexibilität während der Laufzeit (Fortsetzung):	
Sondertilgung (ohne Vorfälligkeitsentschädigung)	1,5%
Vorzeitige Rückzahlung (ohne Vorfälligkeitsentschädigung)	1,5%
Kündigungssperrfrist (negative Bewertung)	1,5%
Forderungsverkauf laufender Kredite ausgeschlossen	1,5%
Fairer Kredit:	
Kostenfreie Jahreskontoauszüge	1,0%
Stundung für säumige Schuldner	1,0%
Ratensenkung für säumige Schuldner	1,0%
Pauschales Höchstalter für Kreditvergabe (negative Bewertung)	1,0%
Restschuldersicherung:	
Abschluss Restschuldersicherung ist Pflicht (negative Bewertung)	1,0%
Möglichkeit Abschluss Restschuldersicherung	1,0%
Möglichkeit flexible Ausgestaltung	0,5%
Kostentransparenz gegeben	0,5%

	<b>Seite</b>
<b>A. Online-Ratenkredit-Anbieter</b>	<b>30</b>
Kriterienauszug	30
<b>B. Filialbanken – Onlinekonditionen</b>	<b>32</b>
Kriterienauszug	32
<b>C. Filialbanken – Filialkonditionen</b>	<b>33</b>
Kriterienauszug	33
<b>D. Allgemeine Methodik (Servicetests)</b>	<b>34</b>
<b>E. Nachhaltigkeit</b>	<b>35</b>

# A. Online-Ratenkredit-Anbieter

## Kriterienauszug



Kriterienauszug Zinssätze Online-Ratenkredit-Anbieter		5.000 Euro 24 Monate	25.000 Euro 60 Monate Autokauf	30.000 Euro 72 Monate
Unternehmen	Produktname	eff. Zins	eff. Zins	eff. Zins
1822direkt*	-			
Bank of Scotland*	-			
BBBank	BBBank Wunschkredit Online			
Berliner Sparkasse*	-			
Berliner Volksbank *	-			
Comdirect*	-			
Commerzbank	Commerzbank Ratenkredit			
Consors Finanz*	-			
Creditplus Bank	Sofortkredit			
Deutsche Bank	Online PrivatKredit			
DKB Deutsche Kreditbank*	-			
Hamburger Sparkasse*	-			
Hamburger Volksbank*	-			
Hypovereinsbank	HVB KomfortKredit			
Ikano Bank*	-			

Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.

Quelle: Offizielle Unternehmensangaben; Stand der Daten: 18.09.2024

\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage zur Produktanalyse nicht und blieb daher unberücksichtigt.

# A. Online-Ratenkredit-Anbieter

## Kriterienauszug

Fortsetzung

Kriterienauszug Zinssätze Online-Ratenkredit-Anbieter		5.000 Euro 24 Monate	25.000 Euro 60 Monate Autokauf	30.000 Euro 72 Monate
Unternehmen	Produktname	eff. Zins	eff. Zins	eff. Zins
<b>ING</b>	Ratenkredit	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
<b>Münchener Bank*</b>	-			
<b>Norisbank</b>	Top-Kredit			
<b>Postbank</b>	Postbank Privatkredit direkt			
<b>Santander</b>	BestCredit			
<b>SKG Bank*</b>	-			
<b>Sparda-Bank Berlin*</b>	-			
<b>Sparda-Bank Hamburg</b>	Sparda Fairkredit			
<b>Sparda-Bank München*</b>	-			
<b>Stadtsparkasse München*</b>	-			
<b>SWK Bank</b>	Ratenkredit			
<b>Targobank</b>	Wie-für-mich-gemacht-Kredit			
<b>Team Bank*</b>	-			

Quelle: Offizielle Unternehmensangaben; Stand der Daten: 18.09.2024

\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage zur Produktanalyse nicht und blieb daher unberücksichtigt.

# B. Filialbanken – Onlinekonditionen

## Kriterienauszug

Kriterienauszug Zinssätze Ratenkredit bei Filialbanken Onlinekonditionen		5.000 Euro 24 Monate	25.000 Euro 60 Monate Autokauf	30.000 Euro 72 Monate
Unternehmen	Produktname	eff. Zins	eff. Zins	eff. Zins
<b>BBBank</b>	BBBank Wunschkredit online	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
<b>Berliner Sparkasse*</b>	-			
<b>Berliner Volksbank*</b>	-			
<b>Commerzbank</b>	Commerzbank Ratenkredit			
<b>Deutsche Bank</b>	PrivatKredit			
<b>Hamburger Sparkasse*</b>	-			
<b>Hamburger Volksbank*</b>	-			
<b>Hypovereinsbank</b>	HVB KomfortKredit			
<b>Postbank</b>	Postbank Privatkredit			
<b>Santander</b>	BestCredit			
<b>Sparda-Bank Berlin*</b>	-			
<b>Sparda-Bank Hamburg</b>	Sparda Fairkredit			
<b>Sparda-Bank München*</b>	-			
<b>Stadtsparkasse München*</b>	-			
<b>Targobank</b>	Wie-für-mich-gemacht-Kredit			

Quelle: Offizielle Unternehmensangaben; Stand der Daten: 18.09.2024

\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage zur Produktanalyse nicht und blieb daher unberücksichtigt.

\*\* Das Unternehmen hat zum 20.09.2024 seine Konditionen angepasst. Es wurden daher im Rahmen der Produktanalyse die Konditionen vom 20.09.2024 berücksichtigt.

# C. Filialbanken – Filialkonditionen

## Kriterienauszug

Kriterienauszug Zinssätze Ratenkredit bei Filialbanken Filialkonditionen		5.000 Euro 24 Monate	25.000 Euro 60 Monate Autokauf	30.000 Euro 72 Monate
Unternehmen	Produktname	eff. Zins	eff. Zins	eff. Zins
<b>BBBank</b>	BBBank Wunschkredit	Die Ausprägungen können der Gesamtdokumentation entnommen werden.		
<b>Berliner Sparkasse*</b>	-			
<b>Berliner Volksbank*</b>	-			
<b>Commerzbank</b>	Commerzbank Ratenkredit			
<b>Deutsche Bank</b>	PrivatKredit			
<b>Hamburger Sparkasse*</b>	-			
<b>Hamburger Volksbank*</b>	-			
<b>Hypovereinsbank</b>	HVB KomfortKredit			
<b>Postbank</b>	Postbank Privatkredit			
<b>Santander</b>	BestCredit			
<b>Sparda-Bank Berlin*</b>	-			
<b>Sparda-Bank Hamburg</b>	Sparda Fairkredit			
<b>Sparda-Bank München*</b>	-			
<b>Stadtsparkasse München*</b>	-			
<b>Targobank</b>	Wie-für-mich-gemacht-Kredit			

**Quelle: Offizielle Unternehmensangaben; Stand der Daten: 18.09.2024**

\* Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage zur Produktanalyse nicht und blieb daher unberücksichtigt.

\*\* Das Unternehmen hat zum 20.09.2024 seine Konditionen angepasst. Es wurden daher im Rahmen der Produktanalyse die Konditionen vom 20.09.2024 berücksichtigt.

# D. Allgemeine Methodik

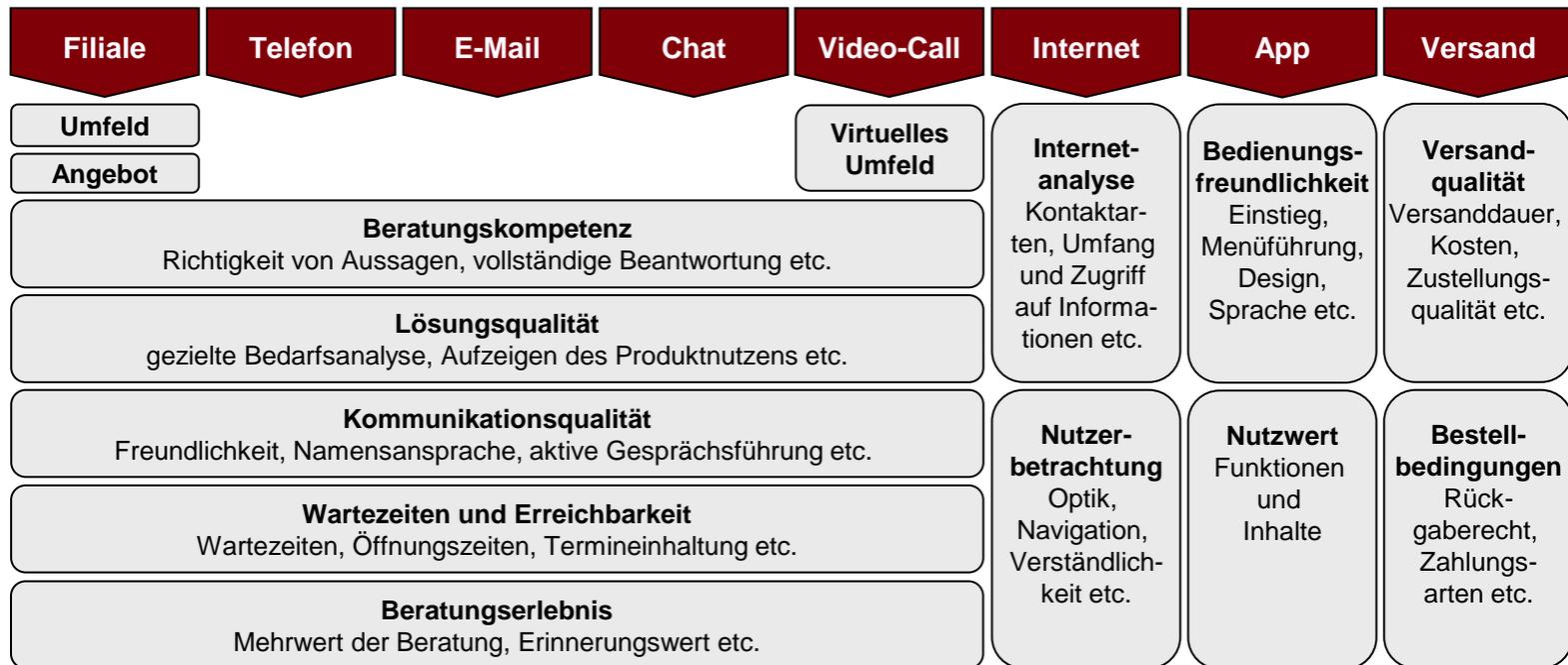
## Service-tests

- **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, App, 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

## Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:

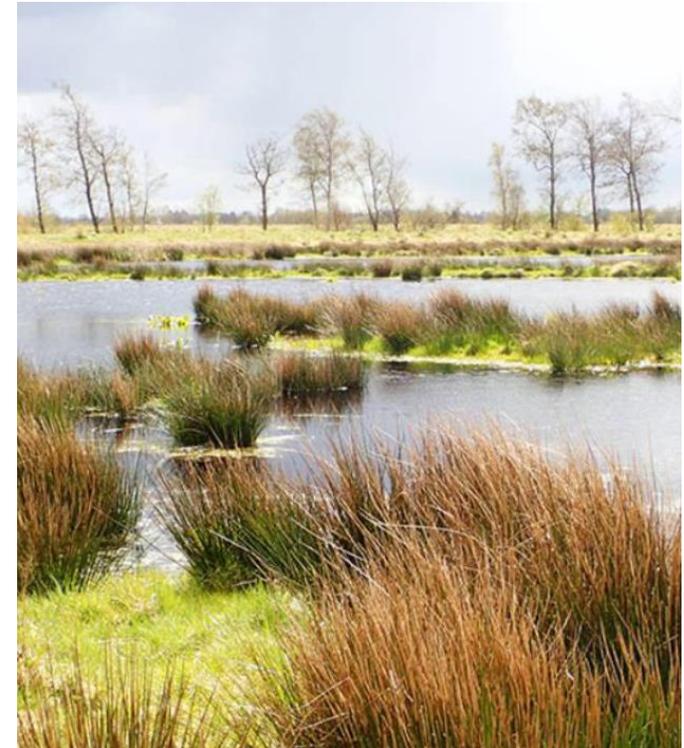


- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

# E. Nachhaltigkeit

## Unser Beitrag zum globalen Klimaschutz

- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Seit 2020 kontinuierliches Umwelt-Engagement durch Beteiligung an Klimaschutzprojekten
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung von Maßnahmen zur CO<sub>2</sub>-Reduzierung beim DISQ
- Jährliche Ermittlung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks des DISQ mit unabhängigem myclimate-Rechner
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO<sub>2</sub>-Emissionen in Klimaschutzprojekte, etwa zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (CO<sub>2</sub>-Zertifikate von MoorFutures)
- Mehr dazu online unter: [disq.de/klima](https://disq.de/klima)



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate