

Beste Anlageberatung

Wie schütze ich mein Kapital, wie lege ich es an? Ist mein Depot optimal diversifiziert, oder enthält es Risiken? Und welche Investmentprodukte passen zu mir? Um gewinnbringende Anlageentscheidungen treffen zu können, erwägen Sparer, die Expertise von Banken einzuholen. Von einer umfassenden Beratung und einer daraus resultierenden „Asset Allocation“ hängt es entscheidend ab, ob Ziele wie ein finanziell sorgenfreies Alter oder der Kauf einer Immobilie erreicht werden. An der Unabhängigkeit der Institute gibt es jedoch mitunter Zweifel. Sie würden, so der pauschale Vorwurf, nicht immer im Interesse des Anlegers beraten, sondern eigene Ziele verfolgen.

Für Sparer und Anleger macht es daher Sinn, Informationen einzuholen, welche Banken sich für eine sowohl unabhängige als auch fachkundige Vermögensberatung empfehlen. Für klare Orientierung sorgt das Deutsche Kundeninstitut (DKI). Das in Düsseldorf ansässige Unternehmen hat im Auftrag von BÖRSE ONLINE bereits zum 13. Mal Institute auf Herz und Nieren geprüft. Die Testergebnisse für BBBank, Commerzbank, Hypovereinsbank, Deutsche Bank, Santander, Postbank und Targobank liegen nun vor.

Erhoben wurden die Daten im Zeitraum Oktober bis Dezember 2023. Geschulte Testkäufer, sogenannte Mystery-Kunden, mit jeweils drei unterschiedlichen Risikoprofilen – defensiv, renditeorientiert, offensiv – erbat in den Filialen der sieben Institute Auskunft darüber, wie und wo sie einen bestimmten Geldbetrag anlegen sollten. Zudem analysierte das DKI, wie sachverständig und wie schnell die Banken auf telefonische sowie digitale An-

▶ **BANKENTEST** Zum 13. Mal hat BÖRSE ONLINE die Anlageberatungsqualität anhand von 250 Einzelkriterien geprüft und bewertet. Auf Platz 1 landet die Targobank



ab Punkte	Note
91,0	Top
85,0	Sehr gut
72,3	Gut



GESAMTWERTUNG

Anbieter	Punkte	Note
Targobank	92,7	Beste
Santander	92,6	Top
Deutsche Bank	88,7	Sehr gut
Commerzbank	85,8	Sehr gut
BBBank	83,9	Gut
Hypovereinsbank	83,0	Gut

fragen reagierten. Insgesamt fanden 161 Kundenkontakte statt. Ermittelt wurden die Daten in den drei Testkategorien Beratung, Anlageempfehlung und Kundenservice anhand von insgesamt 250 Einzelkriterien.

Die beiden Kategorien Beratung und Anlageempfehlung gingen zu jeweils 40 Prozent, die Kategorie Kundenservice mit 20 Prozent in die Ermittlung des Gesamtergebnisses ein. Gesamtsieger wurde mit 92,7 Punkten die Targobank, nur knapp dahinter folgt die Bank Santander. Die Deutsche Bank wurde Dritte.

Gleichwohl sind die Ergebnisse in den einzelnen Testkategorien für Investoren interessant. In der Kategorie Beratung wurden beispielsweise Umfang, Genauigkeit sowie die Kompetenz der Berater evaluiert. Geprüft wurde auch, wie umfangreich die Banken die jeweilige Kundensituation analysierten.

Im Vergleich zum Vorjahr stellte das DKI im Jahr 2023 einen wesentlichen Unterschied fest. So wurde die finanzielle und persönliche Lebenssituation der Testkunden in nur 48 Prozent der Fälle vollständig erfasst. Im Jahr 2022 war dies laut dem DKI noch in 72 Prozent der Gespräche der Fall. In über 21 Prozent der Gespräche fand sogar keine Vermögensermittlung statt, im Vorjahr 2022 waren es nur rund neun Prozent. Nach eventuell vorhandenen Schulden wurde nur in 26 Prozent aller Beratungen gefragt. Auch das ist ein Manko.

Erfreulicher fallen jedoch die Ergebnisse in puncto Finanzwissen aus. 36 Prozent der Berater wurden von den Testkunden mit „Sehr gut“ und rund 43 Prozent mit „Gut“ beurteilt. Die Bank Santander erzielte das beste Ergebnis in der Kategorie Beratung.



In der Testkategorie Anlageempfehlung erreichten fünf Anbieter die Note „Top“ oder „Sehr gut“. Mit Note „Gut“ wurden zwei Anbieter beurteilt. Die besten Anlageempfehlungen gab laut DKI die BBBank ab.

Im Erhebungszeitraum 2023 sprachen 88 Prozent aller Bankberater eine konkrete Produktempfehlung aus. Während die Bank Santander einem Testkunden riet, seine Mittel gleich auf sechs Investments zu verteilen, entließen unter anderem die Hypovereinsbank und die Postbank ihre Testkunden ohne eine konkrete Produktempfehlung.

Zum Teil deutliche Unterschiede stellte das DKI auch bei den Kosten für Produktempfehlungen fest. Die durchschnittliche Gesamtkostenquote lag bei 1,78 Prozent. Mit 2,3 Prozent lag die Commerzbank deutlich darüber, die Targobank erhob dagegen nur 1,45 Prozent.

In der Kategorie Kundenservice erhielten sechs Institute gute Noten. Klarer Sieger wurde mit 98,4 Punkten die Targobank.

Die BBBank fiel dagegen negativ auf. Über die Hälfte der vom DKI durchgeführten Testanrufe wurden nicht angenommen.

Kompetent und freundlich

Im Durchschnitt verbrachten die Tester drei Minuten und 54 Sekunden pro Anbieter in der Warteschleife, bevor ein Anruf entgegengenommen wurde. Am schnellsten – nach durchschnittlich nur 36 Sekunden – nahmen die Mitarbeiter der Postbank die Anrufe entgegen. Am freundlichsten wurden die Mitarbeiter der Hypovereinsbank beurteilt. Die Mitarbeiter der Commerzbank und Santander wiederum wirkten am kompetentesten. Auf die Beantwortung von E-Mails wiederum warteten die Tester im Schnitt drei Tage, sechs Stunden und 13 Minuten. Die Mitarbeiter von Santander ließen sich dagegen Zeit. Sie antworteten erst nach neun Tagen, die Beantwortung der Fragen empfanden die Tester aber am freundlichsten.

JÖRG BILLINA

BERATUNG		
Anbieter	Punkte	Note
Santander	96,5	Beste
Deutsche Bank	93,1	Top
Targobank	90,7	Sehr gut
BBBank	89,9	Sehr gut
Commerzbank	78,9	Gut
Hypovereinsbank	77,2	Gut

ANLAGEEMPFEHLUNG		
Anbieter	Punkte	Note
BBBank	94,2	Beste
Santander	92,8	Top
Targobank	92,0	Top
Commerzbank	89,9	Sehr gut
Deutsche Bank	85,3	Sehr gut
Hypovereinsbank	84,0	Gut
Postbank	82,5	Gut

KUNDENSERVICE		
Anbieter	Punkte	Note
Targobank	98,4	Bester
Hypovereinsbank	92,4	Top
Commerzbank	91,6	Top
Postbank	89,0	Sehr gut
Deutsche Bank	86,6	Sehr gut
Santander	84,5	Gut