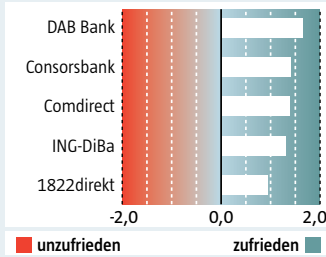




## Brokerage

**Der Wertpapierhandel** wird für Bankkunden als Alternative zu Niedrigstzins-Anlagen während der Dividendensaison 2015 noch attraktiver. Die Onvista Bank konnte vor allem dank günstiger Orderkosten erstmals den Sieg in dieser Königsdisziplin einfahren. Die DAB Bank war in diesem Bereich bei den Umfrageteilnehmern erneut am beliebtesten

### Umfrage Brokerage gut? Top 5



Ergebnis der Kundenbefragung zum Wertpapierhandel: Die Skala reicht von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); Quelle: €uro

### Brokerage im Test Anbieter mit den niedrigsten Transaktionsgebühren und dem größten Angebot

Rang	Bank	Produkt	Kosten <sup>1</sup> tel. Aktienorder			Kosten <sup>1</sup> Aktienorder per PC			Punkte Orderkost. <sup>2</sup>	Punkte Sonst. <sup>3</sup>	Punkte Service <sup>4</sup>	Punkt Online <sup>5</sup>	Gesamtpunkte <sup>6</sup>
			1000 €	3000 €	10000 €	1000 €	3000 €	10000 €					
1	<b>Onvista Bank</b>	Depot	16,50 €	16,50 €	16,50 €	6,50 €	6,50 €	6,50 €	38,9	26,6	6,8	8,8	81,1
2	<b>Flatex</b>	Depot	17,03 €	17,04 €	17,13 €	7,03 €	7,04 €	7,13 €	37,9	21,6	7,7	8,1	75,3
3	<b>Comdirect</b>	Comdirect Depot	21,30 €	23,80 €	41,30 €	11,40 €	13,90 €	31,40 €	24,1	28,8	8,8	9,2	70,9
4	<b>1822direkt</b>	1822direkt-Depot	15,74 €	18,31 €	35,89 €	10,74 €	13,31 €	30,89 €	28,4	24,2	8,8	9,2	70,6
5	<b>DAB Bank</b>	Depot	19,45 €	23,95 €	41,45 €	9,45 €	13,95 €	31,45 €	25,4	28,7	7,1	9,2	70,5

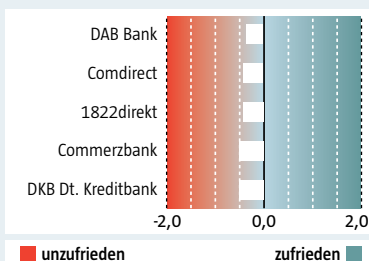
Stichtag: 02.03.2015; <sup>1</sup>Kosten pro Aktienorder für den jeweiligen Betrag; <sup>2</sup>alle Szenarien gleich gewichtet (maximale Punktzahl: 40); <sup>3</sup>sonstige Kriterien: Xetra-Gebühr, Limit setzen/ändern/löschen, Depotgebühren, Optionsscheine, festverzinsliche Wertpapiere, Fondsanzahl, Anzahl rabattierter Fonds/Fondssparpläne/Fonds ohne Ausgabeaufschlag, Anzahl sparplanfähiger Fonds, minimale Fondssparrate, Anzahl Zertifikatesparpläne, minimale Zertifikatesparrate, Aktiensparen, VL-Sparen (maximale Punktzahl: 40); <sup>4</sup>Service: Reaktion auf Anfragen per Telefon/E-Mail (maximale Punktzahl: 10); <sup>5</sup>Onlinetest (maximale Punktzahl: 10); <sup>6</sup>Gesamtpunktzahl: Summe der insgesamt erzielten Punkte aus den Teilbereichen Orderkosten, sonstige Kriterien, Service sowie Online (maximal erzielbare Gesamtpunktzahl: 100); Quelle: €uro



## Beschwerdemanagement, Filialberatung und Service

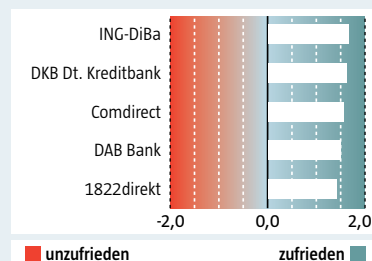
**Gute Dienstleistungen** verlangen Kunden von Bankmitarbeitern. Nur Instituten, die flexibel bei Beschwerden sind, kompetent beraten und guten Service bieten, bleiben sie dauerhaft treu. Im Durchschnitt gab es hier im Vergleich zum Vorjahr leichte Verbesserungen. Aber: Auch 2015 wurde keine Bank im Umgang mit Beschwerden positiv bewertet

### Umfrage Wie ist der Umgang mit Beschwerden? Die Top-5-Institute



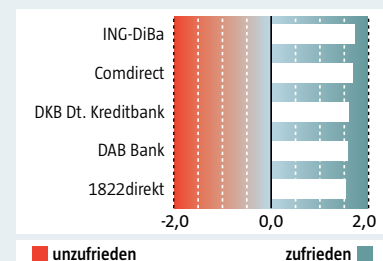
Ergebnis der Kundenumfrage: Die Skala reicht von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); Quelle: €uro

### Umfrage Ist die Qualität der Beratung gut? Die Top-5-Institute



Ergebnis der Kundenumfrage: Die Skala reicht von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); Quelle: €uro

### Umfrage Ist die Bank telefonisch gut erreichbar? Die Top-5-Institute



Ergebnis der Kundenumfrage: Die Skala reicht von -2 (unzufrieden) bis +2 (zufrieden); Quelle: €uro

### Beschwerden im Test Die Kümmerer

Rang	Bank	Punkte <sup>1</sup>
1	<b>1822direkt</b>	95,4
2	<b>ING-DiBa</b>	81,5
3	<b>Comdirect Bank</b>	77,7
4	<b>Deutsche Bank</b>	77,4
5	<b>Targobank</b>	75,5

Stichtag: 02.03.2015; es wurden je Bank vier Beschwerdefälle initiiert und Beschwerderekation sowie Reaktionsdauer bewertet. Getestet wurden die Top-Filialbanken sowie die Top-Direktbanken; <sup>1</sup>maximale Punktzahl: 100; Quelle: €uro

### Beratung im Test Die Kompetenten

Rang	Bank	Punkte <sup>1</sup>
1	<b>Commerzbank</b>	83,6
2	<b>Deutsche Bank</b>	75,1
3	<b>HypoVereinsbank</b>	72,2
4	<b>Targobank</b>	71,9
5	<b>Postbank</b>	70,2

Stichtag: 02.03.2015; jedes Institut wurde fünfmal getestet. Bewertet wurden Bedarfsanalyse, Problemlösungskompetenz, Erscheinungsbild Filiale, Qualität Mitarbeiterkontakt; <sup>1</sup>maximale Punktzahl: 100; Quelle: €uro

### Service im Test Die Kundenfreundlichen

Rang	Bank	Punkte Telefon	Punkte E-Mail	Punkte Website	Online-Sicherheit
<b>Direktbanken</b>					
1	<b>1822direkt</b>	80,4	92,9	88,8	81,9
2	<b>Comdirect Bank</b>	86,2	91,3	90,6	69,7
3	<b>ING-DiBa</b>	80,6	86,1	86,2	67,6
<b>Filialbanken</b>					
1	<b>Targobank</b>	71,5	76,6	83,3	65,9
2	<b>Commerzbank</b>	72,3	61,1	84,5	77,4
3	<b>Deutsche Bank</b>	71,0	73,1	81,7	60,7

Stichtag: 02.03.2015; jedes Geldinstitut wurde insgesamt 14-mal per Telefon und per E-Mail getestet. Bewertet wurden: Antwortzeit, Vollständigkeit und Struktur der Antworten, Richtigkeit der Aussagen; Gewichtung der Wertung: 40 Prozent Telefon, 20 Prozent E-Mail, 20 Prozent Website, 20 Prozent Sicherheit; Quelle: €uro

## Gewinnspiel

Unter allen Teilnehmern der Kundenumfrage hat €uro ein Apple iPad Air 2 verlost. Gewonnen hat: **Christiane Hannebohm**, Düsseldorf. Je ein Gramm Gold haben gewonnen: **Matthias Milferstädt**, Klein Ammensleben; **Mark Sinning**, Edermünde; **Werner Petermann**, Weida; **Sarah Schreiber**, Löhnberg