

GUT FÜR SPÄTER VORSORGEN

▶ VERMÖGENSAUFBAU Einkommen, Familienstand, eigene Risikobereitschaft: Beim Vermögensaufbau spielen viele Aspekte eine Rolle – da kann guter Rat wichtig sein. BÖRSE ONLINE hat getestet, was Bankberater hier leisten

ine eigene Immobilie, ein Boot, tolle Reisen oder einfach genug Geld, um im Alter sorglos leben zu können: Irgendeinen Traum haben wir alle, den wir im Laufe unseres Lebens verwirklichen wollen. Doch wie gelingt es, dafür rechtzeitig und sicher die richtigen Rücklagen zu bilden? Geht das überhaupt in Zeiten, in denen die Sparzinsen zwar gestiegen sind, der Inflation aber immer noch deutlich hinterherhecheln?

Wer diese Fragen nicht allein beantworten kann oder möchte, sucht Hilfe oft bei den Banken. Doch wie ist die Qualität der dortigen Beratung? BÖRSE ONLINE wollte es auch dieses Jahr genauer wissen und machte gemeinsam mit dem Deutschen Kundeninstitut (DKI) zwischen Dezember 2022 und Juli 2023 den Test. Drei Aspekte wurden dabei auf Herz und Nieren

geprüft. Die Beratungsqualität in Sachen Vermögensaufbau an sich, die Eignung der empfohlenen Produkte und die Qualität der Kommunikation zwischen Geldinstitut und Kunden außerhalb des persönlichen Beratungstermins. Letztere wurde ermittelt durch Mystery Calling und Mailing sowie die Analyse der Website.

Um die zwei anderen Kategorien authentisch vergleichen zu können, haben Redaktion und DKI gemeinsam sozusagen drei Musterkunden konstruiert, die sich in unterschiedlichen Lebenssituationen befinden. Ausgestattet mit deren fiktiven Lebensläufen haben die Testpersonen dann Beratungsgespräche vereinbart.

Der Berufseinsteiger ist Anfang bis Ende 20, arbeitet erst seit einem Jahr und hat daher noch ein relativ geringes Einkommen. Die junge Familie bringt es gemeinsam immerhin schon auf über 4000 Euro netto, und das Gutverdienerpaar darf sich sogar über fast 7000 Euro netto freuen (Details siehe die eingeklinkten ausführlichen Profile). Doch trotz der unterschiedlichen Ausgangslagen und den daraus resultierenden Summen, die überhaupt zum Vermögensaufbau zur Verfügung stehen, haben die fiktiven Kunden auch etwas gemeinsam: Auf einen Teil des aufgebauten Vermögens wollen sie auch kurzfristig zugreifen können - und bei Renteneintritt soll zumindest das eingezahlte Kapital zur Verfügung stehen.

Junge Familie

Alter: Familienstand: Beruf: Rente:

f: / :: I

Einkommen:

Aktuelles Vermögen: Schulden: Wohnstatus: Versicherungen:

Wünsche:
Monatlich zur Verfügung
stehender Betrag:
Anlagepräferenzen:

Nicht gewünscht:

Anfang 30 bis Anfang 40 verheiratet, zwei Kinder

Angestellte(r), seit zehn Jahren berufstätig

Eintritt mit 67 Jahren

2800 Euro netto im Monat/Ehepartner(in) 1400 Euro netto

8000 Euro auf Tagesgeldkonto keine

zur Miete, 1100 Euro warm

Haftpflicht, Hausrat, Rechtsschutz, Unfall, BU, Risikolebensversicherung, GKV

Altersvorsorgeverträge, evtl. Eigenheim

300€

Das Geld soll arbeiten, ca. 10 000 Euro sollen für Notfälle schnell verfügbar sein, Investition in Wertpapiere sind vorstellbar, bei Renteneintritt sollte zumindest das eingezahlte Kapital zur Verfügung stehen Produkte zur Absicherung von Lebensrisiken. Ausbildungsversicherung (Kinder)

Deutsche Bank berät am besten

Alle drei Testkategorien werden sowohl einzeln gerankt als auch zu einem Gesamtergebnis zusammengefasst, hier dann allerdings mit unterschiedlicher Gewichtung. Sieger in der Kategorie mit dem größten Gewicht, sprich: bei der Qualität der Beratung, wurde wie auch im letzten Jahr die Deutsche Bank. Sie punktete unter anderem damit, dass das vorhandene Vermögen zufriedenstellend ermittelt und die Lebenssituation gründlich erfragt wurde. Und auch die Risikobereitschaft der Testkunden wurde, mit einer Ausnahme, ebenfalls in jedem Gespräch angesprochen.

Wobei die Tester dieses Jahr feststellten, dass die Erfassung der beruflichen Situation, des Familienstandes und des Einkommens bei allen



Banken sehr detailliert stattfand. Negativ fiel den Testkunden allerdings auf, dass über alle Profile hinweg nur für knapp 17 Prozent der Tester die Rentenlücke berechnet wurde - "ein großes Manko", wie DKI-Chef Jörn Hüsgen betont. Schließlich sollte das Schließen dieser Lücke Minimalziel beim Vermögensaufbau sein. Und ebenfalls ungut: In 21 Prozent der Beratungsgespräche wurden die Kosten der einzelnen Produkte gar nicht aufgeschlüsselt, in weiteren 24 Prozent nur teilweise. Mit ein Grund, warum in dieser Kategorie nur fünf der insgesamt sieben am Test teilnehmenden Banken mindestens die Note gut erhielten, Voraussetzung um im Heft abgebildet zu werden.

Hypovereinsbank mit besten Empfehlungen

Vergleicht man die getesteten Banken anhand der empfohlenen Produkte beziehungsweise daran, wie gut diese zum Musterkunden passten, muss sich Gesamtsieger Deutsche Bank mit dem zweiten

| Бе | rufseinsteiger |
|-------------------------|--|
| Alter: | Anfang bis Ende 20 |
| Familienstand: | ledig |
| Beruf: | Angestellte(r), seit einem Jahr berufstätig |
| Rente: | Eintritt mit 67 Jahren |
| Einkommen: | 1800 Euro netto im Monat |
| Aktuelles Vermögen: | 2000 Euro |
| Schulden: | keine |
| Wohnstatus: | zur Miete, 500 Euro warm |
| Versicherungen: | Haftpflicht, Berufsunfähigkeit, Rechts- |
| | schutz, GKV |
| Wünsche: | Altersvorsorge |
| Monatlich zur Verfügung | |
| stehender Betrag: | 200€ |
| Anlagepräferenzen: | Das Geld soll arbeiten, ca. 10000 Euro sol- |
| | len für Notfälle schnell verfügbar sein, In- |
| | vestitionen in Wertpapiere sind vorstellbar |
| | bei Renteneintritt sollte zumindest das ein |
| | gezahlte Kapital zur Verfügung stehen |
| Nicht gewünscht: | Bausparvertrag, Produkte zur Absicherung |
| | von Lebensrisiken, Eigenheim |

Gutverdiener

Alter: Anfang bis Ende 50 Familienstand: verheiratet, zwei Kinder Beruf: Angestellte(r), seit 30 Jahren berufstätig Rente: Eintritt mit 65 Jahren Einkommen: 3900 Euro netto im Monat/ Ehepartner(in) 2800 Euro netto Aktuelles Vermögen: 12000 Euro auf dem Tagesgeldkonto Schulden: keine Wohnstatus: im Eigenheim Versicherungen: Haftpflicht, Hausrat, Rechtsschutz, Unfall, BU, Hausrat und Wohngebäude, Risikolebensversicherung, GKV Wunsch: Altersvorsorgeverträge

Monatlich zur Verfügung stehender Betrag: Anlagepräferenzen:

Nicht gewünscht:

500€

Das Geld soll arbeiten, ca. 20000 Euro für Notfälle sollen schnell verfügbar sein, Investitionen in Wertpapiere sind vorstellbar, bei Renteneintritt sollte zumindest das eingezahlte Kapital verfügbar sein Bausparvertrag, Produkte zur Absicherung von Lebensrisiken, Ausbildungsversicherung (Kinder)



Platz zufriedengeben. Ganz nach oben hat sich hier mit 99,5 von 100 Punkten die Hypovereinsbank geschoben. Ihre Berater konnten in jedem Gespräch ein geeignetes Produkt zum Vermögensaufbau empfeh-

Zu 44 Prozent waren das zumindest teilweise ETFs. Wofür nach dem zugrunde liegenden Bewertungsschema die höchste Punktzahl vergeben wurde. In den restlichen Beratungen wurde dem Tester eine fondsgebundene Rentenversicherung nahegelegt. Erstellt wurde dieses Schema, das von null bis vier Punkte reicht, vom Verlag. Null wurde beispielsweise vergeben, wenn dem Gutverdiener ein Bausparvertrag ans Herz gelegt wurde. Er wohnt bereits in einer eigenen Immobilie, eine Rürup-Rente wäre also passender, wofür es dann vier Punkte gäbe.

Wobei sich für die Produktempfehlungen grundsätzlich sagen lässt: je mehr Börse, umso besser. "Vermögensaufbau ist eine Sache von vielen Jahren, auf lange Sicht spielen die Schwankungen der Märkte nur eine untergeordnete Rolle", so noch einmal DKI-Chef Hüsgen. Eine Regel, die letztlich für jede Lebenssituation gilt. Denn auch wenn man erst spät mit dem Vermögensaufbau beginnt, lohnt es sich, mithilfe von Fonds und ETFs auf hohe Renditen zu setzen.

Commerzbank beim Service vorn

Sieger in der letzten Kategorie, also beim Kundenservice, ist die Commerzbank. Im letzten Jahr musste sie noch mit dem vorletzten Platz und einer gerade mal guten Bewertung vorliebnehmen. Dieses Jahr fiel neben einer übersichtlichen, selbsterklärenden und klar strukturierten Website besonders die Qualität der Hotline auf. Die Mitarbeiter nahmen alle Anrufe an und beantworteten sie zufriedenstellend. Darüber hinaus wirkten sie am freundlichsten, hilfsbereitesten und kompetentesten, und die Tester verbrachten bei der Commerzbank am wenigsten Zeit in der Warteschleife.

SABINE HILDEBRANDT-WOECKEL

Die besten überregionalen Banken für den Vermögensaufbau









| GESAMTWERTUNG | | |
|-----------------|--------|----------|
| Bank | Punkte | Note |
| Deutsche Bank | 94,6 | Bester |
| Hypovereinsbank | 93,8 | Тор |
| Targobank | 91,9 | Тор |
| BBBank | 86,4 | Sehr gut |
| Commerzbank | 82,0 | Gut |
| Santandor | 77.8 | Gut |

Stichtag: 24. Juli 2023; Quelle: Deutsches Kundeninstitut (DKI)

| BankPunkteNoteDeutsche Bank97,3BesterTargobank96,3TopHypovereinsbank93.4Top | BERATUNG | | | |
|---|-----------------|--------|----------|--|
| Targobank 96,3 Top | Bank | Punkte | Note | |
| | Deutsche Bank | 97,3 | Bester | |
| Hypovereinsbank 93.4 Top | Targobank | 96,3 | Тор | |
| Tryporeremonant 35,1 Top | Hypovereinsbank | 93,4 | Тор | |
| BBBank 86,1 Sehr gut | BBBank | 86,1 | Sehr gut | |
| Commerzbank 76,5 Gut | Commerzbank | 76,5 | Gut | |

Stichtag: 24. Juli 2023: Quelle: DKI

PRODUKTEMPFEHLUNG

| Bank | Punkte | Note |
|-----------------|--------|----------|
| Hypovereinsbank | 99,5 | Bester |
| Deutsche Bank | 92,0 | Тор |
| Targobank | 91,3 | Тор |
| Postbank | 90,9 | Sehr gut |
| Santander | 88,1 | Sehr gut |
| BBBank | 84,9 | Gut |
| Commerzbank | 80,3 | Gut |

Stichtag: 24. Juli 2023; Quelle: DKI

| KUNDENSERVICE | | |
|-----------------|--------|----------|
| Bank | Punkte | Note |
| Commerzbank | 98,2 | Bester |
| Santander | 98,0 | Тор |
| Deutsche Bank | 91,7 | Тор |
| BBBank | 89,2 | Sehr gut |
| Hypovereinsbank | 86,2 | Sehr gut |
| Postbank | 82,2 | Gut |
| Targobank | 82,0 | Gut |

Stichtag: 24. Juli 2023; Quelle: DKI

| AB PUNKTE | NOTE |
|-----------|----------|
| 91,0 | Тор |
| 85,0 | Sehr gut |
| 72,3 | Gut |

So wurde getestet

Das Deutsche Kundeninstitut (DKI) testet die Beratungs- und Servicequalität von Anbietern auf wissenschaftlicher Basis. Für den vorliegenden Test von sieben überregionalen Banken wurden 200 Einzelkriterien aus drei Sparten herangezogen. Die Kategorie Beratungsqualität machte 50 Prozent der Gesamtnote aus. Sie berücksichtigt neben formalen Kriterien wie der Schwierigkeit einer Terminvereinbarung und dem Gesamteindruck des Kunden u.a., ob Risikohinweise gegeben oder Vertragsoptionen erläutert wurden. Die in den Gesprächen empfohlenen Produkte (zweite Kategorie) flossen mit 30 Prozent ein. 20 Prozent machten der Service bei Kontaktaufnahme via E-Mail oder Telefon und die Qualität der Onlinepräsenz aus.