

☐ DIE **ERGEBNISSE** IM DETAIL (ANGABE IN PUNKTEN)

	BNP Paribas	Commerzbank	Deutsche Bank	DZ Bank	Erste Group Bank	Goldman Sachs	Helaba	HSBC Trinkaus	Landesbank Berlin	LBBW	Société Générale	UBS	Unicredit	Vontobel	WZ Bank
Information und Schulung (maximal 25 Punkte)	16,70	28,40	24,50	23,50	13,30	16,10	13,10	19,10	7,20	15,60	19,60	16,40	10,30	13,10	22,10
Wie viele Zertifikate bietet der Emittent insgesamt an?	1,00	1,00	1,00	0,90	0,00	0,90	0,00	0,50	0,00	0,10	0,20	1,00	0,60	0,80	0,00
Bietet die Zertifikate-Internetseite aktuelle Marktinformationen zu den Entwicklungen an den Kapitalmärkten?	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	0,00	1,40	0,00	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	0,00	1,40
Gibt es auf der Zertifikate-Internetseite einen Finanzkalender, der wichtige Kapitalmarkttermine verzeichnet?	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,00	1,00
Wird auf der Zertifikate-Internetseite generell erklärt, was Zertifikate sind?	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,00	0,40	0,40	0,40
Werden auf der Zertifikate-Internetseite die wichtigsten Eigenschaften der unterschiedlichen Produkttypen erklärt?	3,30	4,80	4,80	5,00	4,00	5,80	3,70	4,00	2,20	4,10	4,40	3,20	0,80	3,60	5,00
Gibt es spezielle App-Software (Android, Apple, Windows) zum Thema Zertifikate für mobile Endgeräte?	1,00	1,50	0,50	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50	0,00	0,00	1,00
Bietet der Emittent downloadfähige Informationsbroschüren zum Thema Zertifikate?	2,70	4,00	3,70	3,10	1,50	3,90	1,80	3,50	1,20	1,50	3,90	2,10	0,40	2,50	3,10
Bietet der Emittent einen oder mehrere kostenfreie(n) SMS-Informationsservice(s) zum Thema Zertifikate?	0,00	1,00	0,50	0,00	0,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Bietet der Emittent einen oder mehrere kostenfreie(n) E-Mail-Newsletter zum Thema Zertifikate?	1,40	1,60	1,00	1,20	1,00	1,40	0,00	0,80	0,00	0,50	1,10	1,20	1,50	1,10	0,90
Bietet der Emittent ein oder mehrere kostenfreie(s) Abomagazin(e) zum Thema Zertifikate?	0,00	0,00	1,80	0,00	0,00	1,70	0,00	0,00	0,00	1,60	1,70	1,50	1,90	1,70	0,00
Bietet die Internetseite des Emittenten Onlineschulungen zum Thema Zertifikate?	1,50	3,70	2,90	2,50	1,50	0,00	3,30	2,90	0,00	1,50	1,50	1,50	2,30	0,00	3,80
Bietet die Internetseite des Emittenten Onlineschulungen per Video zum Thema Zertifikate?	0,00	2,00	0,50	2,00	0,00	0,00	0,50	1,00	0,00	0,50	1,00	1,00	0,00	0,00	0,50
Veranstaltet der Emittent regelmäßige Informationsabende/Schulungen vor Ort zum Thema Zertifikate?	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	2,00	2,00	2,00	0,00	2,00	2,00
Gibt es auf der Zertifikate-Internetseite fertige Fragen und Antworten (FAQ) zum Thema Zertifikate?	0,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	0,00	0,00	0,00	2,00
Gibt es auf der Zertifikate-Internetseite Online-Diskussionsforen zum Thema Zertifikate?	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Können Interessierte auf der Zertifikate-Internetseite Musterdepots einrichten?	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00
Orientierung und Produktsuche (maximal 30 Punkte)	23,20	32,20	25,80	23,30	17,40	24,80	11,00	24,20	10,30	17,10	16,60	16,50	19,20	19,80	17,60
Bewertung der Übersichtlichkeit und Menüführung der Zertifikate-Internetseite	0,20	1,20	1,20	1,20	0,90	1,20	-1,00	1,20	0,90	0,60	1,20	-0,10	1,20	0,60	1,20
Bewertung der allgemeinen Suchfunktion der Zertifikate-Internetseite	1,40	1,40	1,10	1,40	-0,10	0,90	0,20	0,60	1,10	1,00	0,60	0,60	0,90	1,00	1,00
Bewertung des Funktionsumfangs des Zertifikate-Selektors	7,00	6,20	6,20	5,40	4,20	6,20	0,00	6,20	0,00	5,40	5,40	5,80	7,00	6,20	5,80
Angebot an weiteren Analysetools für Zertifikate	0,00	2,70	2,50	1,60	2,90	0,10	1,00	2,30	0,00	0,00	0,00	3,30	1,50	0,80	0,00
Bewertung des allgemeinen Informationsangebots (z.B. Handelszeiten) sowie des Servicemodul-Angebots	4,40	4,70	6,00	5,40	5,20	5,30	5,70	5,50	3,60	3,70	5,70	3,40	2,90	4,20	6,30
Informationsangebot auf der Seite des Zertifikate-Emittenten zum Thema:															
• Neuemissionen	4,70	5,40	3,00	5,40	4,80	5,40	4,60	4,60	4,80	4,90	3,20	3,00	5,40	3,60	3,00
• Top-Performer	5,00	4,40	3,00	3,00	0,00	5,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
• meistgehandelte Zertifikate	0,00	5,90	2,50	0,00	0,00	0,00	0,00	3,50	0,00	2,50	0,00	0,00	0,00	2,90	0,00
• Platzierung der Hotline	0,50	0,30	0,30	-0,10	-0,50	0,50	0,50	0,30	-0,10	-1,00	0,50	0,50	0,30	0,50	0,30
Produktinformation und Risikohinweise (maximal 25 Punkte)	17,20	23,50	19,80	19,10	18,40	20,10	16,50	17,10	15,80	20,50	14,30	15,00	21,50	14,60	17,00
Ist eine Übersicht über die gehandelten Stückzahlen über die gesamte Laufzeit des Zertifikats verfügbar?	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,20
Besteht auf der Zertifikate-Internetseite die Möglichkeit, historische Kursdaten zu exportieren?	0,00	1,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Wird dem Anleger erklärt, welche Faktoren die Entwicklung des Produkts beeinflussen?	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	0,00	1,20	1,20	1,20
Gibt es bei den Zertifikaten Risikoklassifizierungen?	0,00	1,20	0,00	1,20	1,20	0,00	0,00	0,00	1,20	1,20	0,00	0,00	0,00	0,00	1,20
Gibt es bei den Zertifikaten externe Risikoklassifizierungen (EDG, Scope, IZA)?	1,20	1,20	1,20	0,00	1,20	2,40	0,00	1,20	0,00	2,40	0,00	1,20	2,40	1,20	0,00
Gibt es eine Aufklärung über das Kursrisiko der Anlage?	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	0,00	2,40	2,40	2,40
Gibt es Kursinformationen in Echtzeit?	1,10	1,10	1,10	1,10	1,10	1,10	1,10	1,10	0,00	1,10	1,10	1,10	1,10	0,00	0,00
Gibt es Szenarioanalysen?	0,00	2,40	2,40	2,40	0,00	1,20	0,00	2,40	1,20	2,40	0,00	1,20	2,40	0,00	2,40
Welche Informationen können zu den handelbaren Zertifikaten abgerufen werden?															
• Verkaufsprospekt bzw. eventueller Nachtrag zum Verkaufsprospekt	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40	2,40
• Produktinformationsblatt des Emittenten	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	0,00
Welche Informationen über den Basiswert sind direkt bei den Zertifikat-Informationen verfügbar?															
• Analysteneinschätzungen	0,25	0,00	0,00	0,00	0,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
• Kursentwicklung in Chartform	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	1,20	0,00	1,20	1,20	0,00	1,20	1,20	1,20	1,20
• Aktuelle Nachrichten	0,20	0,00	0,20	0,00	0,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,20	0,20	0,00	0,00
• Technische Signale	0,00	0,00	0,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50	0,00	0,00	0,00
• Gibt es auf der Emittenten-Internetseite einen Hinweis auf das Emittentenrisiko?	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
• Weist der Emittent auf seiner Zertifikate-Seite eigene Ratings aus (Moody's, S & P, Fitch, Scope, Credit Spreads)?	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00
Kundenservice (maximal 20 Punkte)	12,50	13,60	13,40	15,10	13,70	8,10	10,20	11,90	17,80	1,90	17,30	16,30	16,80	14,60	15,60
Kürze der Warteschleife in der Hotline	0,80	0,00	2,70	0,00	3,00	2,50	3,40	0,00	2,70	0,00	1,80	2,00	0,00	3,50	0,80
Richtigen Ansprechpartner erreicht?	0,00	0,20	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	0,20	0,80	-3,00	1,00	0,20	1,00	1,00	0,20
Wurden die Fragen von den Hotline-Mitarbeitern beantwortet?	1,60	2,00	1,60	2,00	1,60	1,60	1,20	2,00	2,00	0,40	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Hilfsbereitschaft der Hotline-Mitarbeiter	1,34	1,34	0,54	1,50	1,24	1,12	-0,46	1,44	1,40	-1,52	1,56	0,80	1,22	0,22	1,44
Gesprächsatmosphäre/Freundlichkeit der Hotline-Mitarbeiter	1,28	1,38	0,54	1,50	1,32	1,18	1,22	1,44	1,38	1,18	1,32	0,80	1,28	0,58	1,44
Kompetenz der Gesprächspartner (fachliche Qualität der Antworten in der Hotline)	1,40	1,28	0,28	1,50	0,22	0,68	0,18	1,38	1,38	-1,40	1,50	0,80	1,22	1,16	1,44
Optimale Länge des Gesprächs mit der Hotline	2,78	2,67	2,26	2,56	3,48	0,00	2,71	2,17	2,46	3,31	2,74	2,64	2,79	3,20	2,26
Wartezeit auf E-Mail-Antwort	0,00	1,50	2,40	2,20	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	0,00	2,30	3,80	4,00	0,00	3,70
Freundlichkeit bei der Beantwortung der E-Mail-Fragen	1,50	1,44	1,26	1,14	1,07	0,00	1,00	1,50	1,50	1,38	1,26	1,50	1,45	1,18	1,37
Fachkundige Beantwortung der E-Mail-Fragen	1,00	1,00	0,80	0,90	1,00	0,00	0,00	1,00	0,92	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00	0,83
Form der Antwort	0,80	0,80	0,04	0,80	0,80	0,00	0,00	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,17
GESAMT	69,60	97,70	83,50	81,00	62,80	69,10	50,80	72,30	51,10	55,10	67,80	64,20	67,80	62,10	72,30

Die Zahlen sind teilweise gerundet, daher können sich geringe Abweichungen ergeben. Zusätzlich zu maximal 100 Leistungspunkten waren insgesamt 39,7 Bonuspunkte für herausragende Leistungen möglich. Daher übertrifft die Commerzbank in zwei Kategorien die Höchstpunktzahl. Die vier Kategorien unterteilte das DKI in 185 Einzelkriterien, die in der hier abgedruckten Tabelle zu 52 Hauptkriterien zusammengefasst und anhand eines Punktesystems bewertet wurden. Quelle: DKI

☐ SO WURDE GEWERTET

Der Test basiert auf einem wissenschaftlichen Verfahren, das an der Universität Düsseldorf entwickelt wurde. Das Deutsche Kundeninstitut (DKI) hat im Auftrag von Euro am Sonntag den Emittenten zunächst einen Fragenkatalog zugeschickt. Die Antworten wurden anschließend durch Internetrecherche sowie anonyme Testanrufe und E-Mails ergänzt. Je nach Ergebnis gab es eine unterschiedliche Anzahl an Punkten. Keine Punkte wurden vergeben, wenn die nachgefragte Dienstleistung nicht angeboten wurde. Fiel das Angebot negativ auf (etwa durch unfreundliche Gesprächspartner in der Service-Hotline oder falsche Antworten), wurde dies mit Minuspunkten bewertet. Auch eine umständliche Menüführung auf der Internetseite führte zu Minuspunkten. Zur Ermittlung des Gesamtsiegers wurden die erreichten Punkte in den vier Teilbereichen Information/Schulung, Orientierung/Produktsuche, Produktinformation/Risikohinweise und Kundenservice addiert. Dazu unterteilte das Deutsche Kundeninstitut diese vier Kategorien in mehr als 180 Einzelkriterien, die in der hier dargestellten Tabelle zu 52 Hauptkriterien zusammengefasst und anhand des Punktesystems bewertet wurden.

Stand: 8.5.2013,

Quelle: Deutsches Kundeninstitut, Düsseldorf