

BESTE VERSICHERUNG

Unternehmen	Beratungsqualität		Kundenservice		Internetseite		gesamt	
	Punkte	Note	Punkte	Note	Punkte	Note	Punkte	Note
Allianz	44,79	gut	26,72	sehr gut	18,10	sehr gut	89,61	sehr gut
R + V	37,92	befriedigend	23,23	gut	15,50	sehr gut	76,64	gut
Generali	41,84	gut	20,05	befriedigend	11,60	gut	73,49	gut
Debeka	35,91	befriedigend	26,00	sehr gut	10,10	befriedigend	72,01	befriedigend
Aachen-Münchener	27,15	mangelhaft	28,25	sehr gut	10,80	befriedigend	66,20	befriedigend

Quelle: Deutsches Kundeninstitut

BESTE BANK

Unternehmen	Beratungsqualität		Kundenservice		Internetseite		gesamt	
	Punkte	Note	Punkte	Note	Punkte	Note	Punkte	Note
Berliner Volksbank	51,18	sehr gut	25,26	gut	15,00	sehr gut	91,44	sehr gut
Hamb. Sparkasse	50,08	sehr gut	26,69	sehr gut	11,30	gut	88,07	sehr gut
Deutsche Bank	46,97	sehr gut	15,55	mangelhaft	10,30	befriedigend	72,81	gut
Commerzbank	38,63	befriedigend	14,97	mangelhaft	8,80	ausreichend	62,39	befriedigend
HypoVereinsbank	27,97	mangelhaft	19,64	befriedigend	13,50	sehr gut	61,10	ausreichend

Quelle: Deutsches Kundeninstitut

BESTE BAUSPARKASSE

Unternehmen	Beratungsqualität		Kundenservice		Internetseite		gesamt	
	Punkte	Note	Punkte	Note	Punkte	Note	Punkte	Note
LBS Bayern	46,33	sehr gut	26,82	sehr gut	12,80	sehr gut	85,95	sehr gut
BHW	47,17	sehr gut	23,65	gut	11,20	gut	82,02	gut
Schwäbisch Hall	45,33	gut	23,52	gut	11,00	gut	79,85	gut
Dt. Bank Bauspar	39,47	befriedigend	25,08	gut	11,70	gut	76,24	gut
Wüstenrot	44,02	gut	15,50	mangelhaft	12,60	gut	72,12	befriedigend

Quelle: Deutsches Kundeninstitut

SO WURDE GETESTET

Getestet wurde nach folgenden **Kundenprofilen**:

- Familie, die Erwerb von Wohneigentum plant:** Familienvater, verheiratet, ein Kind (nach 2008 geboren); Angestellter; eigenes Bruttoeinkommen: 38 400 Euro; Bruttoeinkommen des gesamten Haushalts: 70 000 Euro; Familie wohnt zur Miete und plant, in den kommenden Jahren ein Eigenheim zu erwerben.
- Berufsanfänger:** ledig, keine Kinder; Angestellter; Bruttoeinkommen: 30 000 Euro; wohnt zur Miete; keine Angabe, ob der Erwerb eines Eigenheims geplant ist.
- Alleinstehender Geringverdiener:** ledig, keine Kinder; Angestellter mit abgeschlossener Berufsausbildung, kein Studium; Bruttoeinkommen: 14 500 Euro; wohnt zur Miete; keine Angabe, ob er ein Eigenheim erwerben will.

Die **Auswahl der Anbieter** erfolgte nach diesen Kriterien:

In die Wertung bei den Banken kamen drei große überregionale Akteure (Deutsche Bank, Commerzbank, HypoVereinsbank), die größte Sparkasse (Hamburger Sparkasse) und die größte Volks- und Raiffeisenbank (Berliner Volksbank). Die Bausparkassen sind vertreten durch die vier größten überregionalen Institute (BHW, Deutsche Bank Bauspar, Schwäbisch Hall, Wüstenrot) und den größten regionalen Anbieter (LBS Bayern). Bei den Versicherern wurden die Marktführer bei Kapitallebens- und privaten Rentenpolicen (Allianz, R+V, Debeka, Aachen-Münchener, Generali) getestet.