

# BANKEN-QUALITÄTSTEST 2022

WWW.DIFB.NET

Seit 2015 prüft das Deutsche Institut für Bankentests in Kooperation mit WELT die Qualität der Bankberatung hunderter deutscher Geldhäuser. Aus diesen Untersuchungen gehen die Besten Banken Deutschlands hervor. Die Ehrung der Sieger findet alljährlich in Berlin statt.

## BESTE BANKEN FÜR PRIVATKUNDEN 2022

Beste Banken in Baden-Württemberg	
Platz 1	Kreissparkasse Ravensburg
Platz 2	Kreissparkasse Ostalb (Aalen)
Platz 3	Sparkasse Karlsruhe

Beste Banken in Bayern	
Platz 1	Stadtsparkasse München
Platz 2	Sparkasse Bamberg
Platz 3	Kreis- und Stadtsparkasse Kaufbeuren

Beste Banken in Brandenburg	
Platz 1	Sparkasse Ostprignitz-Ruppin (Neuruppin)
Platz 2	Mittelbrandenburgische Sparkasse (Potsdam)
Platz 3	Sparkasse Barnim (Eberswalde)

Beste Banken in Hessen	
Platz 1	Rüsselsheimer Volksbank eG
Platz 2	Sparkasse Wetzlar
Platz 3	Nassauische Sparkasse (Wiesbaden)

Beste Banken in Mecklenburg-Vorpommern	
Platz 1	Sparkasse Vorpommern (Greifswald)
Platz 2	Sparkasse Neubrandenburg-Demmin
Platz 3	Müritz-Sparkasse (Waren (Müritzz))

Beste Banken in Niedersachsen	
Platz 1	Hannoversche Volksbank eG
Platz 2	Sparkasse Hildesheim Goslar Peine
Platz 3	Sparkasse Hameln-Weserbergland

Beste Banken in Nordrhein-Westfalen	
Platz 1	Sparkasse Aachen
Platz 2	Kreissparkasse Euskirchen
Platz 3	Sparkasse KölnBonn

Beste Banken in Rheinland-Pfalz	
Platz 1	Sparkasse Westertal-Sieg
Platz 2	Kreissparkasse Birkenfeld (Idar-Oberstein)
Platz 3	Sparkasse Südpfalz (Landau)

Beste Banken in Sachsen	
Platz 1	Sparkasse Zwickau
Platz 2	Sparkasse Vogtland (Plauen)
Platz 3	Sparkasse Mittelsachsen (Freiberg)

Beste Banken in Sachsen-Anhalt	
Platz 1	Saaleparkasse (Halle (Saale))
Platz 2	Sparkasse Mansfeld-Südharz (Lutherstadt Eisleben)
Platz 3	Volksbank Börde-Bernburg eG (Bernburg)

Beste Banken in Schleswig-Holstein	
Platz 1	Förde Sparkasse (Kiel)
Platz 2	Volksbank Raiffeisenbank eG (Tzohoe)
Platz 3	Sparkasse zu Lübeck

Beste Banken in Thüringen	
Platz 1	Sparkasse Gera-Greiz (Gera)
Platz 2	Wartburg-Sparkasse (Eisenach)
Platz 3	Volksbank Thüringen Mitte eG (Erfurt)

Quelle: Deutsches Institut für Bankentests GmbH

## DIE KRITERIEN ZUR PRIVATKUNDENBERATUNG

Kriterienbereiche	Gewichtung
1. Atmosphäre/Freundlichkeit	2/30
2. Analyse des Kunden	16/30
3. Empfehlungen/ Produktangebote	6/30
4. Konditionen	6/30

Pro Kriterienbereich gibt es weitere Unterpunkte, die bewertet werden. Insgesamt werden 30 Kriterien analysiert.

# AUSZEICHNUNG FÜR DEUTSCHLANDS BESTE BANKEN

TRANSPARENT UND AUSSAGEKRÄFTIGE KRITERIEN

Marktforschungsergebnisse haben bewiesen, dass die eigenen Imagewerte durch Auszeichnungen, die einen hohen Imagewert haben, nach oben schnellen. Verzichten sollte man allerdings besser auf im Voraus gekaufte Auszeichnungen und Zertifizierungen. Vertrauenswürdiger kommen echte Qualitätsuntersuchungen an. Was gibt es da Besseres, als die eigenen Spitzenwerte durch ein WELT-Qualitätssiegel zu zeigen und zu beweisen?

Zudem werden die für Banken und Sparkassen wichtigen Zielgruppen in Sekunden positiv und überzeugend angesprochen, da sie wissen, dass WELT für Qualität, Unabhängigkeit, Transparenz, Seriosität und Akzeptanz steht. Die Ausgangssituation der Untersuchungen des Deutschen Instituts für Bankentests (DIFB) als Lizenzpartner in Kooperation mit dem Medienunternehmen WELT aus dem Axel Springer Konzern ist das „Mystery-Shopping“ – eine wissenschaftliche Untersuchungsmethode, die von US-Marktforschungspionieren vor mehr als 100 Jahren entwickelt wurde: Getarnte Kunden werden zu Testberatungen ge-

schildet, um mit den Augen eines „Normalverbraucher“ auf objektiver, neutraler Ebene diese zu bewerten. Die Untersuchung zur Qualität der Banken- und Sparkassenberatungen soll den Bürgern eine realistische und qualitativ hochwertige Orientierung bei der Bankverbindung geben. Für den Test besuchen speziell geschulte und kompetente Branchenexperten – nach einem vereinbarten Termin oder unangemeldet – Geldinstitute bzw. Bankfilialen, um für verschiedenen Themen eine Beratung zu wünschen. Das Deutsche Institut für Bankentests GmbH führt in vielen Städten und Regionen solche „Mystery-Shopping Tests“ durch.

Zur Beurteilung der fachlichen Qualität des Beraters dienen etliche Einzelaspekte, die in repräsentativen Umfragen als jene Kriterien ermittelt wurden, die Bundesbürger bei der Wahl einer Bankverbindung für „sehr wichtig“ bzw. „wichtig“ halten. Das Spektrum reicht von der Freundlichkeit über die Gesprächsatmosphäre bis zur Analyse der Kundensituation und den daraus entwickelten Angeboten mit ihren spezifischen Konditionen. Dabei ist nicht nur die Wunschliste des Kunden, sondern auch seine persönliche finanzielle Situation



Susanne Effert, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Bankentests GmbH, mit ihrem Sohn Paul bei der Berliner Preisverleihung

on zu berücksichtigen. Nach dem Beratungsgespräch zieht der Tester Bilanz, indem er für jedes Test-Kriterium eine Note vergibt. Schließlich wird der Notendurchschnitt gebildet, der der Gesamtnote der Beratungsqualität des getesteten Unternehmens entspricht. Der positive Werbeeffect der Gütesiegel kommt besonders jenen Banken und Sparkassen zugute, die das WELT-Siegel offensiv für ihr Marketing und

ihre PR nutzen. Die Auszeichnung „Beste Bank“ gilt jeweils für ein volles Jahr. Eine Verlängerung setzt einen erneut erfolgreich durchlaufenen Test voraus.

Mehr Informationen zum Deutschen Institut für Bankentests und zu allen Details des Konzeptes sowie zum Erwerb und den gewerblichen Nutzungsmöglichkeiten der Siegel unter [www.difb.net](http://www.difb.net)



Mit diesen vier Gütesiegeln werden die Sieger in den einzelnen Testsegmenten ausgezeichnet und können nach außen wie nach innen auf die besonders hohe Qualität ihrer Beratung hinweisen.

## VOLLES VERTRAUEN IN SICHERES BANKING TESTIERTE QUALITÄT IM DIGITAL BANKING

Das Deutsche Institut für Bankentests prüft auch das modernste Segment der Finanzinstitute, das Digital Banking – inklusive Websites, Apps und die Präsenz in den sozialen Netzwerken.

Basis ist eine Website-Analyse, die Kontaktmöglichkeiten, das Design, die Such- und Fehlfunktionen sowie Responsivität (Verfügbarkeit und Darstellung auf Smartphone, Tablet und Desktop) prüft. Insgesamt berücksichtigt der Test mehr als 60 Einzelkriterien, zum Beispiel Sicherheitstools, Zahlssysteme oder Browser-Kompatibilität. Die Bewertungen werden am Ende in eine Gesamtnote gewandelt.

Das WELT-Qualitätssiegel für digitales Banking wird ausschließlich an Deutschlands modernste und zugleich beste Banken und Sparkassen verliehen.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.difb.net](http://www.difb.net)



## BESTE BANKEN FÜR BAUFINANZIERUNG 2022

Beste Banken in Baden-Württemberg	
Platz 1	Sparkasse Schwäbisch Hall-Craillshelm
Platz 2	Sparkasse Schwarzwald-Baar (Villingen-Schwenningen)
Platz 3	Kreissparkasse Heidenheim

Beste Banken in Bayern	
Platz 1	Stadtsparkasse München
Platz 2	Sparkasse Bad Tölz-Wolfratshausen
Platz 3	Sparkasse Erding-Dorfen

Beste Banken in Hessen	
Platz 1	Nassauische Sparkasse
Platz 2	Kreissparkasse Limburg
Platz 3	Sparkasse Werra-Meißner (Eschwege)

Beste Banken in Niedersachsen	
Platz 1	Oldenburger Volksbank eG
Platz 2	Sparkasse Hameln-Weserbergland
Platz 3	Sparkasse Osnabrück

Beste Banken in Nordrhein-Westfalen	
Platz 1	Sparkasse Leverkusen
Platz 2	Sparkasse Aachen
Platz 3	Sparkasse Vest Recklinghausen

Beste Banken in Rheinland-Pfalz	
Platz 1	Kreissparkasse Birkenfeld (Idar-Oberstein)
Platz 2	Sparkasse Südpfalz (Landau)
Platz 3	Volksbank RheinAhrEifel eG

Beste Banken in Sachsen	
Platz 1	Sparkasse Vogtland (Plauen)
Platz 2	Sparkasse Zwickau
Platz 3	Sparkasse Meißen (Riesa)

Beste Banken in Sachsen-Anhalt	
Platz 1	Sparkasse Wittenberg (Lutherstadt Wittenberg)
Platz 2	Saaleparkasse (Halle (Saale))
Platz 3	Harparkasse (Wernigerode)

Beste Banken in Schleswig-Holstein	
Platz 1	Sparkasse Mittelholstein AG (Rendsburg)
Platz 2	Nord-Ostsee Sparkasse (Flensburg)
Platz 3	Förde Sparkasse (Kiel)

Beste Banken in Thüringen	
Platz 1	Wartburg-Sparkasse (Eisenach)
Platz 2	Sparkasse Gera-Greiz
Platz 3	VR Bank Weimar eG

Quelle: Deutsches Institut für Bankentests GmbH

## DIE KRITERIEN ZUR BAUFINANZIERUNGSBERATUNG

Kriterienbereiche	Gewichtung
1. Atmosphäre/Freundlichkeit	2/30
2. Analyse des Kunden	10/30
3. Empfehlungen/ Produktangebote	10/30
4. Konditionen	8/30

Pro Kriterienbereich gibt es weitere Unterpunkte, die bewertet werden. Insgesamt werden 26 Kriterien analysiert und das Preis-Leistungsverhältnis doppelt gewichtet.



Sieger Hamburg: Lars Bachmann, Bereichsleiter Bereichsleiter Privat- und Geschäftskunden Förde Sparkasse; Oke Heuer, Vorstandsmittelglied Sparkasse zu Lübeck; Bernd Jäger, Vorstandsmittelglied Sparkasse Mittelholstein AG



Banken-Qualitätstest 2022: Die große Runde der Ausgezeichneten traf sich im 19. Stock des Axel-Springer-Hochhauses in Berlin, um im dort ansässigen Journalistenclub gemeinsam zu feiern

## BESTE BANKEN FÜR FIRMENKUNDEN 2022

Beste Banken in Baden-Württemberg	
Platz 1	Kreissparkasse Ostalb (Aalen)
Platz 2	Sparkasse Pforzheim Calw
Platz 3	Volksbank Mittlerer Neckar eG (Esslingen)

Beste Banken in Bayern	
Platz 1	Sparkasse Bamberg
Platz 2	VR Bank Würzburg eG
Platz 3	Stadtsparkasse München

Beste Banken in Brandenburg	
Platz 1	Mittelbrandenburgische Sparkasse (Potsdam)
Platz 2	Sparkasse Ostprignitz-Ruppin (Neuruppin)
Platz 3	Sparkasse Spre-Neiße (Cottbus)

Beste Banken in Hessen	
Platz 1	Nassauische Sparkasse (Wiesbaden)
Platz 2	Frankfurter Sparkasse
Platz 3	Sparkasse Marburg-Biedenkopf

Beste Banken in Niedersachsen	
Platz 1	Sparkasse Hameln-Weserbergland
Platz 2	Sparkasse Stade-Altes Land
Platz 3	Sparkasse Wilhelmshaven

Beste Banken in Nordrhein-Westfalen	
Platz 1	Sparkasse Siegen
Platz 2	Kreissparkasse Euskirchen
Platz 3	Sparkasse Leverkusen

Beste Banken in Rheinland-Pfalz	
Platz 1	Sparkasse Rhein-Nahe (Bad Kreuznach)
Platz 2	Volksbank RheinAhrEifel eG (Koblenz)
Platz 3	Sparkasse Vorderpfalz (Ludwigshafen)

Beste Banken in Sachsen	
Platz 1	Sparkasse Zwickau
Platz 2	Sparkasse Vogtland (Plauen)
Platz 3	Sparkasse Chemnitz

Beste Banken in Sachsen-Anhalt	
Platz 1	Sparkasse Mansfeld-Südharz (Lutherstadt Eisleben)
Platz 2	Volksbank Magdeburg eG
Platz 3	Volksbank Dessau-Anhalt eG

Quelle: Deutsches Institut für Bankentests GmbH

## DIE KRITERIEN ZUR FIRMENKUNDENBERATUNG

Kriterienbereiche	Gewichtung
1. Atmosphäre/Freundlichkeit	2/30
2. Analyse des Kunden	17/30
3. Empfehlungen/ Notwendige Unterlagen	6/30
4. Fachkompetenz	5/30

Pro Kriterienbereich gibt es weitere Unterpunkte, die bewertet werden. Insgesamt werden 30 Kriterien analysiert.

Medienpartner: **DIE WELT**

## SIEGER, TROPHÄEN UND URKUNDEN

# FEIER IM BERLINER AXEL-SPRINGER-HAUS



Sieger Baden-Württemberg (v.l.): Lutz Boden, Vorstandsmittelglied Sparkasse Karlsruhe; Markus Frei, Vorstandsvorsitzender Kreissparkasse Ostalb; Michael Beck, Vorstandsmittelglied Sparkasse Schwäbisch Hall-Craillshelm; Sven Grundler, Leiter Firmenkunden Volksbank Mittlerer Neckar eG; Stefan Rust, Vertriebssteuerung Kreissparkasse Heidenheim; Michael Gresens, stv. Vorstandsmittelglied Kreissparkasse Ravensburg; Helko Reich, stv. Leiter Baufinanzierung und Andreas Schacher, Leiter Baufinanzierung Sparkasse Schwarzwald-Baar



Sieger Nordrhein-Westfalen (v.l.): Markus Bubenbender, Vertriebsdirektor Firmenkunden Sparkasse Siegen; Sascha Horitzky, Private Banking Seniorberater Generationenmanagement Sparkasse Dortmund; Astrid Schweit, Abteilungsleiterin Vertriebskommunikation Sparkasse Aachen; Rainer Santema, Abteilungsleiter S-FirmenCenter Kreissparkasse Euskirchen; Andreas Lipp, Vertriebsdirektor S-Immobiliencenter Sparkasse Vest Recklinghausen



Sieger Bayern (v.l.): Thomas Schmidt, Vorstandsmittelglied Sparkasse Bamberg; Sabine Schälzel, Vorstandsmittelglied Stadtsparkasse München; Alexander Wagner, Leiter der Niederlassung Augsburg und André Kolb, Private Banking-Berater Fürst Fugger Privatbank AG



Sieger Sachsen (v.l.): Kai Lederer, Direktor Private Banking Sparkasse Vogtland; Oliver Schünzel, Vertriebsleiter Privatkunden; Rudolf Fischer, stv. Vorstandsmittelglied und Anke Herzog Vertriebsleiterin Firmenkunden Sparkasse Zwickau; Jörg Möttig, Direktor Private Banking und Mirko Schulz, Leiter Investmentmanagement Private Banking Ostsächsische Sparkasse Dresden

## BESTE BANKEN FÜR PRIVATE BANKING 2022

Beste Banken in Baden-Württemberg	
Platz 1	Sparkasse Karlsruhe
Platz 2	Kreissparkasse Ostalb (Aalen)
Platz 3	Volksbank Freiburg eG

Beste Banken in Bayern	
Platz 1	Fürst Fugger Privatbank (Augsburg)
Platz 2	Sparkasse Bamberg
Platz 3	Stadtsparkasse München

Beste Banken in Berlin	
Platz 1	Weberbank

Beste Banken in Hamburg	
Platz 1	Donner & Reuschel AG

Beste Banken in Hessen	
Platz 1	Frankfurter Sparkasse
Platz 2	Nassauische Sparkasse (Wiesbaden)
Platz 3	VR Bank Lahn-Dill eG (Dillenburg)

Beste Banken in Niedersachsen	
Platz 1	Sparkasse Göttingen
Platz 2	Hannoversche Volksbank eG
Platz 3	Sparkasse Hameln-Weserbergland

Beste Banken in Nordrhein-Westfalen	
Platz 1	Sparkasse Dortmund
Platz 2	Sparkasse Münsterland Ost
Platz 3	Sparkasse Dören

Beste Banken in Rheinland-Pfalz	
Platz 1	Volksbank RheinAhrEifel eG (Koblenz)
Platz 2	Volksbank Trier eG
Platz 3	Sparkasse Rhein-Nahe (Bad Kreuznach)

Beste Banken in Sachsen	
Platz 1	Sparkasse Vogtland (Plauen)
Platz 2	Ostsächsische Sparkasse Dresden
Platz 3	Sparkasse Zwickau

Quelle: Deutsches Institut für Bankentests GmbH

## DIE KRITERIEN ZUM PRIVATE BANKING

1. Atmosphäre/Freundlichkeit
  2. Gespräch/Kundenanalyse
    - Werden Anlageziele erfragt?
    - Wird die Familie komplett analysiert?
    - Erklärt der Berater Anlageorientierung und Verlustrisiken?
    - Umfang/Verständlichkeit von Gesprächs/Beratungsprotokoll
  3. Ergebnis (Transparenz/Risiko)
    - Anlagevorschlag für Produktausrichtung
    - Risikostreuung
    - Passt das Portfolio-Risiko zum Anlegerprofil?
  4. Umsetzung (Betreuung/Professionalität)
    - Vorgehensweise zur Betreuung
    - Qualitätsorientierung der Auswahl
    - Gesamtkonzept/Beratung zu allen Finanzangelegenheiten
    - Kenntnisse/Professionalität des Beraters
- Pro Kriterienbereich gibt es weitere Unterpunkte, die bewertet werden. Insgesamt werden 30 Kriterien analysiert.



Sieger Hessen (v.l.): Christian Diehl, Bereichsleiter Vertriebsmanagement Sparkasse Wetzlar; Mario Rohrer, Vorstandsmittelglied Kreissparkasse Limburg; Thorsten Pauli, Bereichsleiter Privatkunden Sparkasse Wetzlar



Sieger Niedersachsen (v.l.): Matthias Bettefeld, Vorstandsmittelglied Hannoversche Volksbank eG; Alois Drube, Vorstandsvorsitzender Sparkasse Hameln-Weserbergland; Ralf Engelken