

# BANKEN-QUALITÄTSTEST 2020

WWW.DIFB.NET

## BESTE BANKEN FÜR PRIVATKUNDEN

Beste Banken in Baden-Württemberg	
Platz 1	Kreissparkasse Ostalb (Ostalbkreis) 1,19
Platz 2	Sparkasse Karlsruhe 1,22
Platz 3	Kreissparkasse Ravensburg 1,24
Platz 3	Sparkasse Pforzheim Calw 1,24
Platz 3	Volksbank Ludwigsburg eG 1,24

Beste Banken in Bayern	
Platz 1	Stadtsparkasse München 1,21
Platz 2	Sparkasse Bamberg 1,24
Platz 3	Kreis- und Stadtsparkasse Kaufbeuren 1,27

Beste Banken in Berlin	
Platz 1	Berliner Sparkasse 1,34

Beste Banken in Brandenburg	
Platz 1	Mittelbrandenburgische Sparkasse (Potsdam) 1,27
Platz 2	Sparkasse Ostprignitz (Neuruppin) 1,29
Platz 3	Sparkasse Spree-Neiße (Cottbus) 1,31

Beste Banken in Bremen	
Platz 1	Die Sparkasse Bremen AG 1,38
Platz 2	Volksbank eG Bremerhaven-Cuxland 1,43

Beste Banken in Hamburg	
Platz 1	Hamburger Sparkasse AG 1,41

Beste Banken in Hessen	
Platz 1	Sparkasse Wetzlar 1,26
Platz 2	Sparkasse Gießen 1,36
Platz 3	Sparkasse Marburg-Biedenkopf 1,40
Platz 3	Sparkasse Darmstadt 1,40

Beste Banken in Mecklenburg-Vorpommern	
Platz 1	Sparkasse Vorpommern (Greifswald) 1,33
Platz 2	VR Bank Mecklenburg eG (Wismar) 1,36
Platz 3	Sparkasse Neubrandenburg-Demmin 1,38

Beste Banken in Niedersachsen	
Platz 1	Sparkasse Hildesheim Goslar Peine 1,29
Platz 2	Sparkasse Osnabrück 1,31
Platz 3	Sparkasse Stade-Altes Land 1,34
Platz 3	Sparkasse Uelzen-Lüchow-Dannenberg (Uelzen) 1,34

Beste Banken in Nordrhein-Westfalen	
Platz 1	Sparkasse Aachen 1,22
Platz 2	Kreissparkasse Euskirchen 1,26
Platz 2	Sparkasse KölnBonn 1,26

Beste Banken in Rheinland-Pfalz	
Platz 1	Sparkasse Westerwald-Sieg (Westerwald) 1,34
Platz 2	Kreissparkasse Birkenfeld (Irar-Oberstein) 1,36
Platz 3	Stadtsparkasse Kaiserslautern 1,40
Platz 3	Mainzer Volksbank eG 1,40

Beste Banken in Sachsen	
Platz 1	Sparkasse Zwickau 1,31
Platz 2	Sparkasse Leipzig 1,38
Platz 3	Sparkasse Vogtland (Plauen) 1,39
Platz 3	Erzgebirgssparkasse (Annaberg-Buchholz) 1,39

Beste Banken in Sachsen-Anhalt	
Platz 1	Sparkasse Mansfeld-Südharz (Lutherstadt Eisleben) 1,31
Platz 1	Sparkasse Wittenberg (Lutherstadt Wittenberg) 1,31
Platz 1	Harzsparkasse (Wernigerode) 1,36
Platz 3	Stadtsparkasse Dessau 1,36
Platz 3	Salzlandsparkasse (Bernburg/ Stalfurt) 1,36

Beste Banken in Schleswig-Holstein	
Platz 1	Sparkasse Mittelholstein AG (Rendsburg) 1,27
Platz 2	Nord-Ostsee Sparkasse (Flensburg) 1,29
Platz 3	Sparkasse Westholstein (Itzehoe) 1,34

Beste Banken in Thüringen	
Platz 1	VR Bank Weimar eG 1,29
Platz 2	Wartburg-Sparkasse (Eisenach) 1,31
Platz 3	Sparkasse Jena-Saale-Holzland (Jena) 1,33

Quelle: Deutsches Institut für Bankentests Stand: 30.11.2020

DIE KRITERIEN ZUR PRIVATKUNDENBERATUNG	
<b>Kriterienbereich</b>	<b>Gewichtung</b>
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.	

## BESTE BANKEN IN DEUTSCHLAND

Privatkunden	
Platz 1	Kreissparkasse Ostalb (Ostalbkreis) 1,19
Platz 2	Stadtsparkasse München 1,21
Platz 3	Sparkasse Karlsruhe 1,22
Platz 3	Sparkasse Aachen 1,22

Firmenkunden	
Platz 1	Sparkasse Aachen 1,18
Platz 1	Sparkasse Bamberg 1,18
Platz 3	Sparkasse Zwickau 1,22
Platz 3	Förde Sparkasse (Kiel) 1,22

Baufinanzierung	
Platz 1	Sparkasse KölnBonn 1,17
Platz 1	Sparkasse Schwäbisch Hall-Crailsheim 1,17
Platz 3	Sparkasse Aachen 1,20

Private Banking	
Platz 1	Fürst Fugger Privatbank (Augsburg) 1,10
Platz 1	Sparkasse Karlsruhe 1,10
Platz 3	Frankfurter Sparkasse 1,12

## SO FUNKTIONIERT DER BANKENTEST TRANSPARENT UND AUSSAGEKRÄFTIGE KRITERIEN

Der bewährte Ausgangspunkt des Tests ist das Mystery Shopping – eine Methode, die von US-Marktforschungspionieren vor mehr als 100 Jahren entwickelt wurde: Getarnte Kunden werden zu Testkäufen geschickt, um Verkaufsräume, Ausstattungen und Personal mit den Augen eines „Normalverbrauchers“ zu bewerten.

Für den Bankentest vereinbart der Tester anonym per Telefon einen Beratungstermin oder sucht unangemeldet um eine Beratung in einer Bankfiliale nach. Das Deutsche Institut für Bankentests GmbH führt pro Jahr in rund 180 Städten und Regionen solche „Mystery-Shopping-Tests“ durch. Zur Beurteilung der fachlichen Qualität des Beraters dienen ethische Einzelaspekte, die in repräsentativen Umfragen als jene Kriterien ermittelt wurden, die Bundesbürger bei der Wahl einer Bankverbindung für „sehr wichtig“ bzw. „wichtig“ halten.

### Freundliche Berater

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 zu berücksichtigen. Das Hauptaugenmerk der Tester liegt auf zehn Fragenkomplexen:

- Werden dem Kunden alle Vorteile wie zum Beispiel staatliche Förderungen, Prämien, bessere Zinsen, Absicherungen, Steuervorteile oder Zulagen dargelegt?
- Gibt es Optimierungsbedarf, vor allem bei Krediten und Versicherungen?
- Sind die Ersparnisse des Kunden, auch

im Hinblick auf seine Zukunftsplanung, richtig angelegt?

- Wird einem Firmenkunden die Nutzung besonderer Vorteile unterbreitet, etwa günstige Investitionskredite oder Förderungen der Kommune oder des Landes?
- Sind die Aussagen des Beraters verständlich und gut nachvollziehbar?
- Kann der Kunde bei den ausgehändigten Produktunterlagen und Informationen alles auf einen Blick erkennen?
- Wird konsequent auf „Fachchinesisch“ und „Kleingedrucktes“ verzichtet?
- Werden klare Aussagen zur Sicherheit der Geldanlage gemacht?
- Passen die Preise für die Finanzierungen im Vergleich zum Wettbewerb?
- Bleiben keine Verständnisfragen mehr offen, die der Berater eigentlich hätte beantworten müssen?

### Die Bilanz

Nach dem Beratungsgespräch zieht der Tester Bilanz, indem er für jedes Testkriterium eine Note vergibt. Schließlich wird der Notendurchschnitt gebildet, der der Gesamtnote der Beratungsqualität des getesteten Unternehmens entspricht.

Der positive Werbeeffekt 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 in Deutschland“ gilt jeweils für ein volles Jahr. Eine Verlängerung setzt einen erneut erfolgreich durchlaufenen Test voraus.

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

## BESTE BANKEN FÜR BAUFINANZIERUNG

Beste Banken in Baden-Württemberg	
Platz 1	Sparkasse Schwäbisch Hall-Crailsheim 1,17
Platz 2	Sparkasse Karlsruhe 1,22
Platz 3	VR Bank Tübingen eG 1,25
Platz 3	Kreissparkasse Ostalb (Ostalbkreis) 1,25

Beste Banken in Bayern	
Platz 1	Sparkasse Erding-Dorfen 1,22
Platz 2	Stadtsparkasse München 1,25
Platz 2	Sparkasse Bamberg 1,25

Beste Banken in Berlin	
Platz 1	Berliner Volksbank eG 1,38

Beste Banken in Brandenburg	
Platz 1	Sparkasse Spree-Neiße (Cottbus) 1,27
Platz 1	Mittelbrandenburgische Sparkasse (Potsdam) 1,27
Platz 3	Volksbank Rathenow eG (Rathenow) 1,30

Beste Banken in Bremen	
Platz 1	Die Sparkasse Bremen AG 1,35
Platz 2	Volksbank eG Bremerhaven-Cuxland 1,40

Beste Banken in Hamburg	
Platz 1	Hamburger Sparkasse AG 1,30

Beste Banken in Hessen	
Platz 1	Frankfurter Sparkasse 1,25
Platz 2	Nassauische Sparkasse (Wiesbaden) 1,28
Platz 3	Kasseler Sparkasse 1,32

Beste Banken in Mecklenburg-Vorpommern	
Platz 1	Sparkasse Mecklenburg-Strelitz (Neustrelitz) 1,33
Platz 2	Sparkasse Vorpommern (Greifswald) 1,37
Platz 3	VR Bank Mecklenburg eG (Wismar) 1,40

Beste Banken in Niedersachsen	
Platz 1	Sparkasse Hameln-Weserbergland 1,25
Platz 2	Volksbank Oldenburg eG 1,27
Platz 3	Volksbank Jever eG (Wilhelmshaven) 1,32

Beste Banken in Nordrhein-Westfalen	
Platz 1	Sparkasse KölnBonn 1,17
Platz 2	Sparkasse Aachen 1,20
Platz 3	Sparkasse Düren 1,25

Beste Banken in Rheinland-Pfalz	
Platz 1	Kreissparkasse Bitburg-Prüm 1,30
Platz 2	Sparkasse Westerwald-Sieg (Westerwald) 1,32
Platz 3	Sparkasse Trier 1,35
Platz 3	Sparkasse Vorderpfalz (Ludwigshafen) 1,35

Beste Banken in Sachsen	
Platz 1	Sparkasse Vogtland (Plauen) 1,23
Platz 2	Sparkasse Zwickau 1,28
Platz 3	Sparkasse Chemnitz 1,30
Platz 3	Sparkasse Oberlausitz-Niederschlesien (Zittau) 1,30

Beste Banken in Sachsen-Anhalt	
Platz 1	Sparkasse Wittenberg (Lutherstadt Wittenberg) 1,32
Platz 1	Saalesparkasse (Haale (Saale)) 1,32
Platz 3	Stadtsparkasse Magdeburg 1,35

Beste Banken in Schleswig-Holstein	
Platz 1	Sparkasse Mittelholstein AG (Rendsburg) 1,30
Platz 2	Volksbank Lübeck eG 1,33
Platz 3	VR Bank Westküste eG (Husum) 1,35

Beste Banken in Thüringen	
Platz 1	Sparkasse Jena-Saale-Holzland (Jena) 1,37
Platz 2	Wartburg-Sparkasse (Eisenach) 1,38
Platz 3	VR Bank Weimar eG 1,40

Quelle: Deutsches Institut für Bankentests Stand: 30.11.2020

DIE KRITERIEN ZUR BAUFINANZIERUNGSBERATUNG	
<b>Kriterienbereich</b>	<b>Gewichtung</b>
1. Atmosphäre/Freundlichkeit	2/30
2. Analyse des Kunden	10/30
3. Empfehlungen/Produktangebote	10/30
4. Fachkompetenz	8/30
Pro Kriterienbereich gibt es weitere Unterpunkte, die bewertet werden. Insgesamt werden 26 Kriterien analysiert und das Preis-Leistungsverhältnis doppelt gewichtet.	

## BESTE BANKEN FÜR FIRMENKUNDEN

Beste Banken in Baden-Württemberg	
Platz 1	Sparkasse Ulm 1,23
Platz 2	Sparkasse Pforzheim Calw 1,23
Platz 3	Volksbank Ludturg eG 1,25
Platz 3	Volksbank Ludwigsburg eG 1,25

Beste Banken in Bayern	
Platz 1	Sparkasse Bamberg 1,18
Platz 2	Stadtsparkasse München 1,27
Platz 3	Sparkasse Dachau 1,30

Beste Banken in Berlin	
Platz 1	Berliner Sparkasse 1,30

Beste Banken in Brandenburg	
Platz 1	Sparkasse Spree-Neiße (Cottbus) 1,25
Platz 2	Sparkasse Ostprignitz (Neuruppin) 1,28
Platz 3	Mittelbrandenburgische Sparkasse (Potsdam) 1,35
Platz 3	Sparkasse Oder-Spree (Frankfurt (Oder)) 1,35

Beste Banken in Bremen	
Platz 1	Volksbank eG Bremerhaven-Cuxland 1,28
Platz 2	Bremische Volksbank eG 1,43

Beste Banken in Hamburg	
Platz 1	Hamburger Sparkasse AG 1,32

Beste Banken in Hessen	
Platz 1	Nassauische Sparkasse (Wiesbaden) 1,23
Platz 2	Frankfurter Sparkasse 1,27
Platz 3	Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg 1,30

Beste Banken in Mecklenburg-Vorpommern	
Platz 1	VR Bank Mecklenburg eG (Wismar) 1,25
Platz 2	Sparkasse Vorpommern (Greifswald) 1,30
Platz 3	Rostocker Volks- und Raiffeisenbank eG 1,33

Beste Banken in Niedersachsen	
Platz 1	Hannoversche Volksbank eG 1,27
Platz 1	Sparkasse Hildesheim Goslar Peine 1,27
Platz 3	Sparkasse Hameln-Weserbergland 1,28
Platz 3	Sparkasse Lüneburg 1,28

Beste Banken in Nordrhein-Westfalen	
Platz 1	Sparkasse Aachen 1,18
Platz 2	Sparkasse Dortmund 1,27
Platz 3	Sparkasse Leverkusen 1,28
Platz 3	Sparkasse Siegen 1,28

Beste Banken in Rheinland-Pfalz	
Platz 1	Sparkasse Rhein-Nahe (Bad Kreuznach) 1,30
Platz 2	Sparkasse Südliche Weinstraße (Landau) 1,35
Platz 3	Volksbank RheinAhrEifel eG (Koblenz) 1,37

Beste Banken in Sachsen	
Platz 1	Sparkasse Zwickau 1,22
Platz 2	Sparkasse Vogtland (Plauen) 1,27
Platz 3	Sparkasse Leipzig 1,32

Beste Banken in Sachsen-Anhalt	
Platz 1	Saalesparkasse (Halle (Saale)) 1,25
Platz 2	Stadtsparkasse Magdeburg 1,28
Platz 3	Sparkasse Mansfeld-Südharz (Lutherstadt Eisleben) 1,30

Beste Banken in Schleswig-Holstein	
Platz 1	Förde Sparkasse (Kiel) 1,22
Platz 2	Sparkasse Elmshorn 1,25
Platz 2	Sparkasse Südholstein (Neumünster) 1,25

Beste Banken in Thüringen	
Platz 1	Wartburg-Sparkasse (Eisenach) 1,27
Platz 1	Sparkasse Jena-Saale-Holzland (Jena) 1,27
Platz 3	Sparkasse Gera-Greiz 1,33
Platz 3	Sparkasse Mittelthüringen (Erfurt) 1,33

Quelle: Deutsches Institut für Bankentests Stand: 30. 11. 2020

DIE KRITERIEN ZUR FIRMENKUNDENBERATUNG	
<b>Kriterienbereich</b>	<b>Gewichtung</b>
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**

Seit 2015 prüft das Deutsche Institut für Bankentests GmbH in Kooperation mit WELT die Qualität der Bankberatung hunderter deutscher Geldhäuser. Aus diesen Untersuchungen gehen die Besten Banken Deutschlands in vier Kategorien hervor.

### MODERNE WEBSITE-ANALYSE

## DIE DIGITALE BANK IM TEST

### SIEGEL MACHEN SINN