

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

Platz 1	Kreissparkasse Ravensburg	1,29
Platz 2	Kreissparkasse Ostalb (Aalen)	1,31
Platz 3	Sparkasse Karlsruhe	1,33

Platz 1	Stadtsparkasse München	1,27
Platz 2	Sparkasse Bamberg	1,29
Platz 3	Kreis- und Stadtparkasse Kaufbeuren	1,33

Platz 1	Sparkasse Ostprignitz-Ruppin (Neuruppin)	1,34
Platz 2	Mittelbrandenburgische Sparkasse (Potsdam)	1,36
Platz 3	Sparkasse Barnim (Eberswalde)	1,38

Platz 1	Rüsselsheimer Volksbank eG	1,38
Platz 2	Sparkasse Wetzlar	1,40
Platz 3	Nassauische Sparkasse (Wiesbaden)	1,41

Platz 1	Sparkasse Vorpommern (Greifswald)	1,36
Platz 2	Sparkasse Neubrandenburg-Dehmin	1,38
Platz 3	Müritz-Sparkasse (Waren (Müritz))	1,41

Platz 1	Hannoversche Volksbank eG	1,34
Platz 2	Sparkasse Hildesheim Goslar Peine	1,36
Platz 3	Sparkasse Hameln-Weserbergland	1,38

Platz 1	Sparkasse Aachen	1,29
Platz 2	Kreissparkasse Euskirchen	1,31
Platz 3	Sparkasse KölnBonn	1,33

Platz 1	Sparkasse Westerwald-Sieg	1,33
Platz 2	Kreissparkasse Birkenfeld (Idar-Oberstein)	1,36
Platz 3	Sparkasse Südpfalz (Landau)	1,38

Platz 1	Sparkasse Zwickau	1,31
Platz 2	Sparkasse Vogtland (Plauen)	1,33
Platz 3	Sparkasse Mittelsachsen (Freiberg)	1,36

Platz 1	Saalesparkasse (Halle (Saale))	1,36
Platz 2	Sparkasse Mansfeld-Südharz (Lutherstadt Eisleben)	1,38
Platz 3	Volksbank Börde-Bernburg eG (Bernburg)	1,39

Platz 1	Förde Sparkasse (Kiel)	1,38
Platz 2	Volksbank Raiffeisenbank eG (Itzehoe)	1,41
Platz 3	Sparkasse zu Lübeck	1,43

Platz 1	Sparkasse Gera-Greiz (Gera)	1,29
Platz 2	Wartburg-Sparkasse (Eisenach)	1,31
Platz 3	Volksbank Thüringen Mitte eG (Erfurt)	1,36

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.



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 Bottefeld, Vorstandsmittelglied Hannoversche Volksbank eG; Alois Drube, Vorstandsvorsitzender Sparkasse Hameln-Weserbergland; Rolf Engelen, Bereichsleiter Firmenkunden und Private Banking Sparkasse Stade-Altes Land



Sieger Schleswig-Holstein (v.l.): Jörg Wilms, stv. Vorstandsmittelglied und Bereichsleiter Privat- und Geschäftskunden Förde Sparkasse; Oke Heuer, Vorstandsmittelglied Sparkasse zu Lübeck; Bernd Jäger, Vorstandsmittelglied Sparkasse Mittelholstein AG



Sieger Homburg: Lars Bachmann, Bereichsleiter Private Banking und Unternehmenskunde von Donner & Reuschel AG

AUSZEICHNUNG FÜR DEUTSCHLANDS BESTE BANKEN

TRANSPARENT UND AUSSAGEKRÄFTIGE KRITERIEN



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

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-

schickt, 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 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

BESTE BANKEN FÜR BAUFINANZIERUNG 2022

Platz 1	Sparkasse Schwäbisch Hall-Crailsheim	1,20
Platz 2	Sparkasse Schwarzwald-Baar (Villingen-Schwenningen)	1,23
Platz 3	Kreissparkasse Heidenheim	1,27

Platz 1	Stadtsparkasse München	1,25
Platz 2	Sparkasse Bad Tölz-Wolfratshausen	1,28
Platz 3	Sparkasse Erding-Dorfen	1,30

Platz 1	Nassauische Sparkasse	1,28
Platz 2	Kreissparkasse Limburg	1,32
Platz 3	Sparkasse Werra-Meißner (Eschwege)	1,37

Platz 1	Oldenburger Volksbank eG	1,23
Platz 2	Sparkasse Hameln-Weserbergland	1,25
Platz 3	Sparkasse Osnabrück	1,27

Platz 1	Sparkasse Leverkusen	1,23
Platz 2	Sparkasse Aachen	1,25
Platz 3	Sparkasse Vest Recklinghausen	1,28

Platz 1	Kreissparkasse Birkenfeld (Idar-Oberstein)	1,33
Platz 2	Sparkasse Südpfalz (Landau)	1,35
Platz 3	Volksbank RheinAhrEifel eG	1,38

Platz 1	Sparkasse Vogtland (Plauen)	1,27
Platz 2	Sparkasse Zwickau	1,30
Platz 3	Sparkasse Meißen (Riesa)	1,33

Platz 1	Sparkasse Wittenberg (Lutherstadt Wittenberg)	1,28
Platz 2	Saalesparkasse (Halle (Saale))	1,30
Platz 3	Harzsparkasse (Wernigerode)	1,33

Platz 1	Sparkasse Mittelholstein AG (Rendsburg)	1,27
Platz 2	Nord-Ostsee Sparkasse (Flensburg)	1,30
Platz 3	Förde Sparkasse (Kiel)	1,35

Platz 1	Wartburg-Sparkasse (Eisenach)	1,33
Platz 2	Sparkasse Gera-Greiz	1,35
Platz 3	VR Bank Weimar eG	1,38

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.



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

Platz 1	Kreissparkasse Ostalb (Aalen)	1,25
Platz 2	Sparkasse Pforzheim Calw	1,28
Platz 3	Volksbank Mittlerer Neckar eG (Esslingen)	1,30

Platz 1	Sparkasse Bamberg	1,20
Platz 2	VR Bank Würzburg eG	1,25
Platz 3	Stadtsparkasse München	1,28

Platz 1	Mittelbrandenburgische Sparkasse (Potsdam)	1,27
Platz 2	Sparkasse Ostprignitz-Ruppin (Neuruppin)	1,30
Platz 3	Sparkasse Spree-Neiße (Cottbus)	1,32

Platz 1	Nassauische Sparkasse (Wiesbaden)	1,27
Platz 2	Frankfurter Sparkasse	1,30
Platz 3	Sparkasse Marburg-Biedenkopf	1,33

Platz 1	Sparkasse Hameln-Weserbergland	1,23
Platz 2	Sparkasse Stade-Altes Land	1,25
Platz 3	Sparkasse Wilhelmshaven	1,28

Platz 1	Sparkasse Siegen	1,23
Platz 2	Kreissparkasse Euskirchen	1,25
Platz 3	Sparkasse Leverkusen	1,28

Platz 1	Sparkasse Rhein-Nahe (Bad Kreuznach)	1,28
Platz 2	Volksbank RheinAhrEifel eG (Koblenz)	1,32
Platz 3	Sparkasse Vorderpfalz (Ludwigshafen)	1,33

Platz 1	Sparkasse Zwickau	1,25
Platz 2	Sparkasse Vogtland (Plauen)	1,27
Platz 3	Sparkasse Chemnitz	1,30

Platz 1	Sparkasse Mansfeld-Südharz (Lutherstadt Eisleben)	1,25
Platz 2	Volksbank Magdeburg eG	1,28
Platz 3	Volksbank Dessau-Anhalt eG	1,30

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.

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-Crailsheim; Sven Grundler, Leiter Firmenkunden Volksbank Mittlerer Neckar eG; Stefan Rust, Vertriebssteuerung Kreissparkasse Heidenheim; Michael Gresens, stv. Vorstandsmittelglied Kreissparkasse Ravensburg; Heiko Reich, stv. Leiter Baufinanzierung und Andreas Schacher, Leiter Baufinanzierung Sparkasse Schwarzwald-Baar



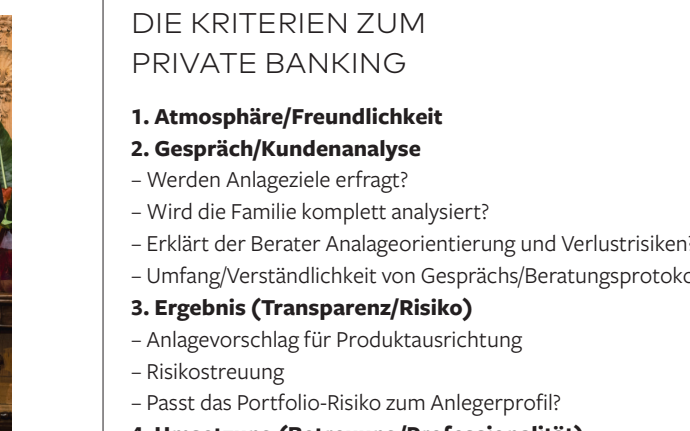
Sieger Nordrhein-Westfalen (v.l.): Markus Bündenbender, Vertriebsdirektor Firmenkunden Sparkasse Siegen; Sascha Horitzky, Private Banking Seniorberater Generationenmanagement Sparkasse Dortmund; Astrid Schwedt, Abteilungsleiterin Vertriebskommunikation Sparkasse Aachen; Rainer Santema, Abteilungsleiter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



Sieger Bayern (v.l.): Thomas Schmidt, Vorstandsmittelglied Sparkasse Bamberg; Sabine Schölzel, Vorstandsmittelglied Stadtparkasse 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 Herzig, Vertriebsleiterin Firmenkunden Sparkasse Zwickau; Jörg Möttig, Direktor Private Banking und Mirko Schulz, Leiter Investmentmanagement Private Banking Ostächsische Sparkasse Dresden



Sieger Sachsen-Anhalt (v.l.): Wilfried Schlüter, Vorstandsvorsitzender Harzsparkasse; Stefanie Schmitz, Gebietsdirektorin Saalesparkasse; Michael Näher, Vorstandsvorsitzender Sparkasse Mansfeld-Südharz

BESTE BANKEN FÜR PRIVATE BANKING 2022

Platz 1	Sparkasse Karlsruhe	1,15
Platz 2	Kreissparkasse Ostalb (Aalen)	1,18
Platz 3	Volksbank Freiburg eG	1,22

Platz 1	Fürst Fugger Privatbank (Augsburg)	1,13
Platz 2	Sparkasse Bamberg	1,18
Platz 3	Stadtsparkasse München	1,20

Platz 1	Weberbank	1,18
---------	-----------	------

Platz 1	Donner & Reuschel AG	1,17
---------	----------------------	------

Platz 1	Frankfurter Sparkasse	1,20
Platz 2	Nassauische Sparkasse (Wiesbaden)	1,23
Platz 3	VR Bank Lahn-Dill eG (Dillenburg)	1,27

Platz 1	Sparkasse Göttingen	1,18
Platz 2	Hannoversche Sparkasse eG	1,20
Platz 3	Sparkasse Hameln-Weserbergland	1,23

Platz 1	Sparkasse Dortmund	1,17
Platz 2	Sparkasse Münsterland Ost	1,18
Platz 3	Sparkasse Düren	1,20

Platz 1	Volksbank RheinAhrEifel eG (Koblenz)	1,23
Platz 2	Volksbank Trier eG	1,25
Platz 3	Sparkasse Rhein-Nahe (Bad Kreuznach)	1,27

Platz 1	Sparkasse Vogtland (Plauen)	1,23
Platz 2	Ostächsische Sparkasse Dresden	1,27
Platz 3	Sparkasse Zwickau	1,30

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.