

# BANKEN-QUALITÄTSTEST 2023

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.

TRANSPARENTE UND AUSSAGEKRÄFTIGE KRITERIEN

## QUALITÄTSAUSZEICHNUNG FÜR DEUTSCHLANDS BESTE BANKEN

### BESTE BANKEN FÜR PRIVATKUNDEN 2023

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

Beste Banken in Bayern	
Platz 1	Stadt- und Kreissparkasse Erlangen-Höchstädt, Herzogenaurach
Platz 2	Sparkasse München
Platz 3	Sparkasse Bad Tölz-Wolfratshausen

Beste Banken in Berlin	
Platz 1	Berliner Sparkasse

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

Beste Banken in Bremen	
Platz 1	Die Sparkasse Bremen AG
Platz 2	Weser-Elbe Sparkasse

Beste Banken in Hamburg	
Platz 1	Volksbank Raiffeisenbank eG (Itzehoe)

Beste Banken in Hessen	
Platz 1	Sparkasse Wetzlar
Platz 2	Städtische Sparkasse Offenbach
Platz 3	Sparkasse Marburg-Biedenkopf (Marburg)

Beste Banken in Mecklenburg-Vorpommern	
Platz 1	Sparkasse Mecklenburg-Nordwest (Wismar)
Platz 2	Sparkasse Vorpommern (Greifswald)
Platz 3	Sparkasse Mecklenburg-Schwerin (Schwerin)

Beste Banken in Niedersachsen	
Platz 1	Hannoversche Volksbank eG
Platz 2	Sparkasse Osnabrück
Platz 3	Kreissparkasse Verden

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

Beste Banken in Rheinland-Pfalz	
Platz 1	Kreissparkasse Birkenfeld (Idar-Oberstein)
Platz 2	Sparkasse Kaiserslautern
Platz 3	Sparkasse Südwestpfalz (Pirmasens)

Beste Banken in Sachsen	
Platz 1	Ostächsische Sparkasse Dresden
Platz 2	Sparkasse Zwickau
Platz 3	Sparkasse Muldental (Grimma)

Beste Banken in Sachsen-Anhalt	
Platz 1	Harzsparkasse (Wernigerode)
Platz 2	Sparkasse Mansfeld-Südharz (Lutherstadt Eisleben)
Platz 3	Saalesparkasse (Halle (Saale))

Beste Banken in Schleswig-Holstein	
Platz 1	Sparkasse Südholstein (Neumünster)
Platz 2	Förde Sparkasse (Kiel)
Platz 3	Stadtsparkasse Wedel

Beste Banken in Thüringen	
Platz 1	Sparkasse Gera-Grätz (Gera)
Platz 2	VR Bank Westthüringen eG (Mühlhausen)
Platz 3	Wartburg-Sparkasse (Eisenach)

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 Hesse (v.l.): Christian Diehl, Bereichsleiter und Annette Roventa, Bereichsleiterin Sparkasse Wetzlar; Mario Rohrer, Vorstand Kreissparkasse Limburg; Thorsten Pauli, Bereichsleiter Privatkunden Sparkasse Wetzlar



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

Das Wetter am Tag der Preisverleihung passte zum vergangenen Geschäftsjahr. Oberflächlich sah alles gut aus, aber plötzlich sah alles anders aus. Es war auch für Deutschlands Banken und Sparkassen kein einfaches Jahr, und viele Kunden zeigten sich ziemlich verunsichert. Aber gerade in schwierigen Zeiten ist es besonders wichtig, Vertrauen zu schaffen. Interessierten offen aufzuzeigen, was sie erwarten könnten und entsprechend zu beraten. Einigen Kreditinstituten ist das im Vorjahr besonders gut gelungen, sie wurden Mitte Januar mit WELT-Qualitäts-siegeln ausgezeichnet und können das in der Kundenkommunikation widerspiegeln. Die für Banken und Sparkassen wichtigen Zielgruppen werden in Sekunden positiv und überzeugend angesprochen, da sie wissen, dass WELT für Qualität, Unabhängigkeit, Transparenz, Seriosität und Akzeptanz steht. Die Ausgangssitu-

Logo des Testsiegers

Logo des Testsiegers

Logo des Testsiegers

Logo des Testsiegers

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

Die Untersuchung des Deutschen Institut für Bankentests (DIFB) als Lizenzpartner in Kooperation mit dem Medienunternehmen WELT aus dem Axel Springer Konzern ist das „Mystery-Shopping“ – eine wertvolle Untersuchung der Qualität der Banken- und Sparkassenberatungen soll den Bürgern eine realistische und qualitativ hochwertige Orientierung bei der Bankverbindung geben. Für den

### 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-Qualitätsiegel 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)



Sieger Niedersachsen (v.l.): Alois Drube, Vorstandsvorsitzender Sparkasse Hameln-Weserbergland und Michael Senf, Vorstandsvorsitzender Sparkasse Stade-Altes Land

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 speziellen 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 Werbeeinfluss 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.

Logo des Testsiegers

Logo des Testsiegers

Logo des Testsiegers

Logo des Testsiegers

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)

### DIE KRITERIEN ZUR FIRMIENKUNDENBERATUNG

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 Sachsen-Anhalt (v.l.): Mark Thormann, Gebietsdirektor Sparkasse Mansfeld-Südharz und Svend Larsen, Vorstandsvorsitzender Sparkasse Südpfalz



Banken-Qualitätstest 2023: Die große Runde der Ausgezeichneten traf sich im 19. Stock des Axel-Springer-Hochhauses in Berlin, um im Journalistenclub gemeinsam zu feiern

## SIEMER, TROPHÄEN UND URKUNDEN FEIER IM BERLINER AXEL-SPRINGER-HAUS

### BESTE BANKEN FÜR BAUFINANZIERUNG 2023

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

Beste Banken in Bayern	
Platz 1	Stadtsparkasse München
Platz 2	Sparkasse Erding-Dorfen
Platz 3	Sparkasse Allgäu (Kaufbeuren)

Beste Banken in Bremen	
Platz 1	Weser-Elbe Sparkasse

Beste Banken in Hessen	
Platz 1	Kreissparkasse Limburg
Platz 2	Frankfurter Volksbank eG
Platz 3	Sparkasse Bensheim

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

Beste Banken in Nordrhein-Westfalen	
Platz 1	Sparkasse Aachen
Platz 2	Sparkasse Vest Recklinghausen
Platz 3	VR-Bank Westmünsterland eG (Coesfeld)

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

Beste Banken in Sachsen	
Platz 1	Sparkasse Vogtland (Plauen)
Platz 2	Sparkasse Leipzig
Platz 3	Erzgebirgssparkasse (Annaberg-Buchholz)

Beste Banken in Sachsen-Anhalt	
Platz 1	Saalesparkasse (Halle (Saale))
Platz 2	Sparkasse Wittenberg (Lutherstadt Wittenberg)
Platz 3	Sparkasse Magdeburg

Beste Banken in Schleswig-Holstein	
Platz 1	Förde Sparkasse (Kiel)
Platz 2	Sparkasse Mittelholstein AG (Rendsburg)
Platz 3	Sparkasse Holstein (Bad Oldesloe)

Beste Banken in Thüringen	
Platz 1	Wartburg-Sparkasse (Eisenach)
Platz 2	Kreissparkasse Nordhausen
Platz 3	Sparkasse Gera-Grätz (Gera)

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 wird doppelt gewichtet.

Medienpartner: **WELT**



Sieger Baden-Württemberg (v. l.): Lutz Boden, Vorstand Sparkasse Karlsruhe; Michael Beck, Vorstand Sparkasse Schwäbisch Hall-Crailsheim; Andreas Schocher, Leiter Baufinanzierung und Thomas Schramm, Baufinanzierungsberater Sparkasse Schwarzwald-Baar; Irmgard Sachsenmaier, stellvertretendes Vorstandsmittelglied Kreissparkasse Ostalb; Stefan Rust, Vertriebssteuerung Kreissparkasse Heidenheim und Oliver Hutter, Leiter Vertriebsmanagement Kreissparkasse Ravensburg



Sieger Hessen (v. l.): Jörg Wills, stellvertretender Leiter Sparkasse Vogtland (Plauen); Johannes Müller, Vertriebskommunikation und Steuerung Sparkasse zu Lübeck AG; Silke Boldt, Vorstandin Sparkasse Holstein; Niklas Rebeh, Abteilungsleiter Vertriebsmanagement Sparkasse Elmshorn und Nils Hoffmann, Vorstand Nord-Ostsee Sparkasse



Sieger Sachsen-Anhalt (v.l.): Mark Thormann, Gebietsdirektor Sparkasse Mansfeld-Südharz und Svend Larsen, Vorstandsvorsitzender Sparkasse Südpfalz



Sieger Bayern (v. l.): Sabine Schälzel, Vorstandin Stadtsparkasse München; Benjamin Main, Bereichsleiter im Vorstandstab und Jessica Hahn, Abteilungsleiterin Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit Stadt- und Kreissparkasse Erlangen Höchstädt Herzogenaurach; Rainer Ankenbrand, stellvertretendes Vorstandsmittelglied und Sabine Spiegel, Bereichsleiterin Private Banking und Vermögensmanagement Sparkasse Mainfranken Würzburg; Markus Walter, stellvertretender Leiter und Alexander Wägnler, Leiter der Niederlassung Augsburg Fürst Fugger Privatbank



Sieger Schleswig-Holstein (v. l.): Jörn Wills, stellvertretender Leiter Sparkasse Vogtland (Plauen); Johannes Müller, Vertriebskommunikation und Steuerung Sparkasse zu Lübeck AG; Silke Boldt, Vorstandin Sparkasse Holstein; Niklas Rebeh, Abteilungsleiter Vertriebsmanagement Sparkasse Elmshorn und Nils Hoffmann, Vorstand Nord-Ostsee Sparkasse



Sieger Thüringen: Dr. Hendrik Ziegenhain, Vorstandsvorsitzender Sparkasse Gera-Grätz

Beste Banken WELT-Qualitätsiegel

Beste Banken WELT-Qualitätsiegel

### BESTE BANKEN FÜR PRIVATE BANKING 2023

Beste Banken in Baden-Württemberg	
Platz 1	Sparkasse Karlsruhe
Platz 2	Kreissparkasse Reutlingen
Platz 3	VR-Bank Ludwigsburg eG

Beste Banken in Bayern	
Platz 1	Fürst Fugger Privatbank (Augsburg)
Platz 2	Volksbank Raiffeisenbank Regensburg-Schwandorf eG
Platz 3	Sparkasse Mainfranken Würzburg

Beste Banken in Berlin	
Platz 1	Weberbank AG

Beste Banken in Hamburg	
Platz 1	Donner & Reuschel AG

Beste Banken in Hessen	
Platz 1	Bankhaus Metzler (Frankfurt am Main)
Platz 2	Nassauische Sparkasse (Wiesbaden)
Platz 3	Kreissparkasse Limburg

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

Beste Banken in Nordrhein-Westfalen	
Platz 1	Sparkasse Dortmund
Platz 2	Bankhaus Bauer (Essen)
Platz 3	Sparkasse Siegen

Beste Banken in Rheinland-Pfalz	
Platz 1	Volksbank RheinAhrEifel eG (Koblenz)
Platz 2	Rheinhesse Sparkasse (Mainz)
Platz 3	Sparkasse Trier

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

Beste Banken in Schleswig-Holstein	
Platz 1	Sparkasse Flensburg (Flensburg)
Platz 2	Kreissparkasse Herzogtum Lauenburg (Mölln)
Platz 3	Sparkasse zu Lübeck

Quelle: Deutsches Institut für Bankentests GmbH

### DIE KRITERIEN ZUM PRIVATE BANKING

Kriterienbereiche	Gewichtung
1. Atmosphäre/Freundlichkeit	2/30
2. Analyse des Kunden	16/30
3. Ergebnis (Transparenz/Risiko)	6/30
4. Umsetzung (Betreuung/Professionalität)	6/30

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



Sieger Sachsen-Anhalt (v.l.): Mark Thormann, Gebietsdirektor Sparkasse Mansfeld-Südharz und Svend Larsen, Vorstandsvorsitzender Sparkasse Südpfalz

Veranstalter: **Deutsches Institut Bankentests GmbH**