

## Pressemitteilung

**BESTE BANK vor Ort 2020: Der einzige Bankentest nach DIN 77230**



**Nürnberg, 24. Juni 2020**

**Sparkasse Nürnberg holt sich den Sieg in Deutschlands größtem und einzigem Bankentest mit dem Prädikat „Geprüfter Verbraucherschutz“ in Nürnberg.**

Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH – eine unabhängige Gesellschaft zur Qualitätsmessung in Banken – führt den verbraucherorientierten Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ auch dieses Jahr in über 200 Standorten durch. Die Ermittlung der Beratungsqualität erfolgt auf Basis der DIN 77230.

Seit vielen Jahren beschäftigt sich die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mit den Themen Beratungsqualität und Servicequalität in Filialbanken und führt den einzigen Bankentest durch, der sich bereits seit 2016 an den DIN-Standards orientiert.

### **Bankentest im Jahr 2020: „Geprüfter Verbraucherschutz“ nach DIN 77230**

Das Testszenario sieht einen klar definierten Kundentypen vor, damit eine optimale Vergleichbarkeit (zwischen den Banken und/oder den Städten) gegeben ist. Die Bedarfssituation ist seit Jahren die gleiche und hat sich 2020 erstmals grundlegend geändert.

Der Interessent ist weiterhin mit einer Haftpflicht- und einer Hausratversicherung ausgestattet, hat eine Unterdeckung bei der Altersvorsorge und keine sonstigen Versicherungen (u.a. auch keine Krankentagegeldversicherung oder auch keine Berufsunfähigkeitsabsicherung). Neu hingegen ist, dass das Nettoeinkommen bei ca. 3.000 Euro liegt und der Testkunde deutlich älter als 30 Jahre ist, sodass neben den bekannten Lücken (bzgl. der Einkommensabsicherung) auch erstmals das Thema Pflegeabsicherung in den Fokus rückt.

Dazu kommt ein liquides Vermögen von deutlich über 100.000 Euro, welches bereits breit gestreut angelegt ist. Das Ziel der Beratung sollte sein, dass sich der Interessent für eine zusätzliche Rente im Alter interessiert, damit er im Ruhestand den aktuellen Lebensstandard halten kann.

Ziel ist es darüber hinaus auch, dass jeder Kunde gleich gut, umfassend und bedarfsorientiert beraten wird, bevor ein Produktabschluss stattfindet. Deshalb hat sich vor diesem Hintergrund die finanzielle „Blutbildanalyse“ – nach DIN 77230 – (für die Bewertung der Bedarfsanalyse) verändert.

### **Tester mit fundiertem Wissen – die sog. „GoTs“**

Alle Tester haben auch weiterhin eine bankspezifische Ausbildung absolviert und wären in der Lage, selbst eine fachlich fundierte Beratung durchzuführen. Vor dem Hintergrund sind vor allem die

sog. „GoTs“ (Grundsätze ordnungsgemäßer Testkaufdurchführung) von besonderer Bedeutung für die einmalige Positionierung und Testdurchführung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH.

Die qualitative Bewertung erfolgt stets im Abgleich mit den aktuellen Standards für eine ganzheitliche Bedarfsanalyse bzw. Beratung. In dem einmaligen Banken- bzw. Vergleichstest „BESTE BANK vor Ort“ von der Gesellschaft für Qualitätsprüfung, der sich seit Jahren mit festangestellten Testern an den „GoT“s orientiert, war es schon immer das Ziel, zu testen, ob ein Kunde nicht nur empfohlen bekommt, was er wünscht, sondern auch, was er braucht.

### **Details zu unserem Verbrauchertest nach dem aktuellen DIN-Standard**

Als einziger Bankentest in Deutschland orientiert sich die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH an den neuen Standards für die Finanzberatung privater Verbraucher. Der Fragebogen im Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ nutzt für die Beurteilung der Finanzanalyse die Vorgaben und Empfehlungen der DIN-Norm 77230 Basis-Finanzanalyse für den Privathaushalt. Dieser DIN-Standard ist für alle Finanzdienstleister von großer Bedeutung, die einen hohen Anspruch an sich selbst haben und sich als Qualitätsführer verstehen. Diese Vorgehensweise ist in der Form einmalig und bietet Kunden und Banken gleichermaßen die Möglichkeit, sich über die eigenen Stadtgrenzen hinweg zu informieren bzw. positionieren.

„Gerade in den Kategorien Bedarfsanalyse hat das Team der Gesellschaft für Qualitätsprüfung die Anforderungen der DIN-Norm für die Finanzanalyse für Privathaushalte sehr umfassend und fachlich richtig umgesetzt. Damit ist das unseres Wissens weiterhin der einzige Bankentest, der die Bedarfs- bzw. Finanzanalyse nach den Kriterien des Deutschen Instituts für Normung (DIN) bewertet“, sagt Claus Rieger, Geschäftsführer der ZERTPRO FINANZ GmbH.

„Seit vielen Jahren engagieren wir uns für die Verbesserung der Beratungsqualität und erleben noch viel zu oft Beratungen, in denen einfach nur Wünsche erfüllt und keine Bedarfe erkannt bzw. angesprochen werden. Solche Fälle müssen der Vergangenheit angehören und deshalb haben wir uns auch bei der Entwicklung der DIN-Norm 77230 mit engagiert, um auf Basis dessen die Beratungsqualität nach den Vorgaben des Verbraucherschutzes bewerten zu können“, fasst Kai Fürderer, Mitglied der Geschäftsleitung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH, seine Erfahrung und Überzeugung zusammen.

Mehr Informationen rund um den Test finden Sie auch auf unserem Portal unter [www.gepruefte-beratungsqualitaet.de](http://www.gepruefte-beratungsqualitaet.de) sowie auf der Homepage der Gesellschaft für Qualitätsprüfung unter [www.gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de](http://www.gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de).

Der Testfall „BESTE BANK vor Ort“ findet im vollständigen Abgleich mit der DIN-Norm 77230 Basis-Finanzanalyse für Privathaushalte statt. Die Übersicht hinsichtlich der Finanzthemen (Mindestanforderung) auf Bedarfsstufe 1 und 2 als auch der dazugehörigen Parameter für die Berechnung der Orientierungsgrößen bzw. der Bedarfslücken erhalten Sie bei der Gesellschaft für Qualitätsprüfung auf Nachfrage. Die Kontaktdaten finden Sie auf der o.g. Homepage.

Der Bankentest mit dem Titel „BESTE BANK vor Ort“ trifft eine verbindliche Aussage, wie es um die Beratungsqualität für Privatkunden in regionalen und überregionalen Banken und Sparkassen steht. In Nürnberg geht die Sparkasse Nürnberg als Sieger und „BESTE BANK vor Ort“ hervor. Das Team aus bis zu 10 festangestellten Testern der Gesellschaft führt bundesweit verdeckte Testkäufe in

Kreditinstituten durch und prüft deren Beratungsleistung anhand von standardisierten Vorgaben im Sinne des Verbraucherschutzes. Die Bank mit der besten Beratungsleistung wird mit der Auszeichnung „BESTE BANK“ prämiert.

Die „BESTE BANK vor Ort“ als Verbraucherschutzorientierter Bankentest zeichnet sich aus durch:

- einen zertifizierten Fragebogen mit auszugsweiser Abbildung der DIN-Norm 77230 – der offizielle Titel der Zertifizierung lautet: „Finanzanalyse in Auszügen nach DIN-Norm 77230“
- festangestellte und geschulte Tester mit bankspezifischer Ausbildung
- eine transparente Vorgehensweise und Testmethodik
- strikte Beachtung des „Finanzhauses der Sicherheit“ für Privathaushalte
- ein Regelwerk bzw. die Grundsätze für ordnungsgemäße Testkaufdurchführung (GoT's)
- den Wunsch nach Förderung der Finanzbildung für Verbraucher und Verbesserung der Beratungsqualität in Deutschland

Im Testfall legt der Testkunde Wert auf eine ganzheitliche Beratung und lässt die Bank somit objektiv und ohne Produktschwerpunkt „frei handeln“.

Auf Basis von fünf Testkategorien mit unterschiedlichen Gewichtungen erfolgte die Beurteilung der Testkaufgespräche: Gesprächsanbahnung (6,25%), Nachbetreuung (6,25%), Atmosphäre/Interaktion (12,5%), Bedarfsanalyse (50%) und Empfehlung (25%). Im Nachgang dokumentierten die Tester die Beratungsgespräche anhand eines Fragebogens mit insgesamt 94 Einzel- und über 300 Detailkriterien.

„Wir wünschen uns eine an den Vorgaben des Verbraucherschutzes orientierte Bedarfsanalyse, um im ersten Schritt unsere elementaren Lebensrisiken zu identifizieren und ggf. abzusichern. Die Sparkasse Nürnberg hat dies im Beratungsprozess am besten umgesetzt und uns als potenziellen Neukunden hervorragend beraten“, berichtet Kai Förderer. „Unsere Auswertung auf Basis der Testberatungen zeigt, dass die Sparkasse Nürnberg sowohl die umfassende und vollständige Datenaufnahme der Kundensituation als auch die Herleitung der passenden Empfehlungen - auf Basis der Forderungen des Verbraucherschutzes - bestens umgesetzt hat, und das bestätigt sehr eindrucksvoll den Titel „BESTE BANK vor Ort!““, fasst Herr Förderer das Ergebnis zusammen.

#### Das Gesamtergebnis „BESTE BANK vor Ort“ 2020 in Nürnberg:

Platz	Institut	Gesprächs- anbahnung	Nach- betreuung	Atmosphäre/ Interaktion	Bedarfs- analyse	Empfehlung	Gesamt- note
1	Sparkasse Nürnberg	1,2	1,6	1,5	2,3	1,5	1,9
2	Deutsche Bank AG	2,8	2,8	2,5	1,8	2,0	2,1
3	Commerzbank AG	1,9	2,5	2,2	2,3	2,2	2,2
4	Volksbank Raiffeisenbank Nürnberg eG	1,3	2,9	1,9	3,3	2,1	2,7
5	HypoVereinsbank	1,5	3,5	2,2	4,1	1,1	2,9
6	Postbank	2,4	3,8	3,0	3,8	1,9	3,2
7	TARGOBANK AG & Co. KGaA	2,3	3,5	2,2	4,4	1,4	3,2

**Wichtige Information zur Zertifizierung auf Grundlage der DIN-Norm 77230 (Basis-Finanzanalyse für Privathaushalte):**



Der Fragebogen im Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ nutzt für die Beurteilung der Finanzanalyse die Finanzthemen und Orientierungsgrößen aus der DIN-Norm 77230 Basis-Finanzanalyse für den Privathaushalt. Einen Überblick sämtlicher Finanzthemen der Norm erhalten Sie u.a. beim Deutschen Institut für Normung unter [www.din.de](http://www.din.de) (Suchbegriff: DIN 77230).

**Weitere Quellen**

[www.gepruefte-beratungsqualitaet.de](http://www.gepruefte-beratungsqualitaet.de)  
[www.gepruefte-beratungsqualitaet.de/bankentest-beste-bank](http://www.gepruefte-beratungsqualitaet.de/bankentest-beste-bank)  
[www.gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de](http://www.gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de)  
[www.zertprofinanz.de](http://www.zertprofinanz.de)

**Ansprechpartner / Pressekontakt**

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH  
Pressestelle  
Eberhardstraße 51  
70173 Stuttgart

Telefon 0711 553 249 93  
E-Mail: [info@gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de](mailto:info@gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de)

**Hinweis zur Berichterstattung**

Bitte beachten Sie, dass Sie sich bei der Kommunikation des Sieges bzw. dieser Auszeichnung immer auf die „Abbildung der DIN 77230“ beziehen und NICHT eigene Wortschöpfungen kreieren wie bspw. „DIN-zertifiziert“, „DIN-Siegel“ oder „DIN-Qualität“ o.ä., bei denen die „DIN“ genannt wird und der Eindruck entsteht, dass das DIN selbst den Test durchführt bzw. die Auszeichnung ausstellt.