

Pressemitteilung

BESTE BANK vor Ort 2021: Der einzige Bankentest inkl. „Digital-Check“



Nürnberg, 18. Februar 2021

Die 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 verbraucherschutzorientierten Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ auch dieses Jahr in über 200 Standorten durch. 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.

Veränderungen des Bankentests im Jahr 2021: der „Digital-Check“ als wesentliche Weiterentwicklung des verbraucherschutzorientierten Bankentests

Auch in diesem Jahr bleiben die Kontinuität und Berechenbarkeit der Vorgehensweise zentraler Markenkern der Gesellschaft für Qualitätsprüfung. Das bedeutet, dass wir weiterhin und ausschließlich die Beratung eines Privatkunden „unter die Lupe nehmen“. 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 wird sich 2021 nicht ändern. Vielmehr geht es um die Weiterentwicklung bzw. Ergänzung neuer Test-Kategorien bzw. Kriterien. Damit wird der Bankentest ein noch breitgefächertes Themen-Spektrum abdecken und die Aussage „BESTE BANK vor Ort“ steht künftig auf noch breiterem Fundament.

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). Das Nettoeinkommen liegt bei ca. 3.000, – Euro und neben den o.g. (bekannten) Lücken rückt aufgrund des Alters der Testperson die Pflegeabsicherung in den Fokus.

Dazu kommt ein liquides Vermögen von deutlich über 100.000, – Euro, welches bereits breit gestreut angelegt ist. Das Ziel der Beratung sollte sein, dass wir uns für eine zusätzliche Rente im Alter interessieren, damit wir im Ruhestand unseren Lebensstandard halten können.

Ziel ist es auch im Jahr 2021, dass jeder Kunde gleich gut, umfassend und bedarfsorientiert beraten wird, bevor eine Empfehlung stattfindet. Hinzu kommt, dass wir künftig auch dem aktuellen Kundenverhalten und den Kundenerwartungen Rechnung tragen und unsere Tester für eine Terminvereinbarung künftig alle Kanäle nutzen werden, die uns von der jeweiligen Bank angeboten werden. Für das Erstgespräch bzw. die Beratung des Interessenten ist das erklärte Ziel, dass wir hierfür eine Online-Beratung bzw. eine fernmündliches Erstgespräch angeboten bekommen.

BESTE BANK vor Ort 2021 mit der Frage:

„Steht die Qualität der **Privatkundenberatung** im Einklang mit dem digitalen Angebot?“

Seit einigen Jahren führt die Gesellschaft für Qualitätsprüfung den verbraucherorientierten Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ im Privatkundensegment durch. Dabei lag der Fokus stets auf der Qualität der Beratungsleistung.

Einer aktuellen Umfrage* zufolge sind die Deutschen zweigespalten, was ihre Treue zu Banken anbelangt. Im Hinblick auf Beratungs- und Servicequalität haben sie jedoch eine klare Erwartungshaltung. Insgesamt erwarten 98% von ihrem persönlichen Bankberater exzellente Sach- und Fachkompetenz. Über ein Drittel der Deutschen kann sich darüber hinaus auch vorstellen, künftige Beratungsgespräche online wahrzunehmen und wünscht sich dabei deutlich kürzere Beratungszeiten bei weiterhin hoher Beratungsqualität.

Darüber hinaus haben 60% der Deutschen angegeben, dass das Girokonto der wichtigste Grund für die Kontaktaufnahme mit der eigenen Bank sei.

Dieser Entwicklung haben wir mit dem neuen Testformat Rechnung getragen. Die besondere Herausforderung war, die Analyse und Prüfung der digitalen Angebote mit der erlebten Beratungsqualität in Einklang zu bringen. „Wir haben den bisherigen Fragebogen, der sich für die qualitative Beurteilung an der DIN-Norm 77230 orientiert hat, um diese neuen Fragestellungen ergänzt“, erläutert Kai Fürderer, Mitglied der Geschäftsleitung, das Vorgehen.

Der Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ wird seit Jahren mit einem sehr hohen Qualitätsanspruch durchgeführt. Kunden erhalten damit auch weiterhin einen objektiven Vergleich, welche Bank sowohl höchste Beratungsqualität als auch das beste digitale Angebot bietet. Welche Anforderungen an die „BESTE BANK vor Ort“ gestellt werden, erfahren Sie nachfolgend.

Das Szenario. Auch im Jahr 2021 werden über 200 Standorte bundesweit umfangreich analysiert. Jede Bank wird anhand einer einheitlichen Methode und auf Basis eines vorgeschriebenen Testfalls überprüft. Das Testszenario sieht einen Kunden vor, der die gleiche Bedarfssituation wie im Vorjahr aufweist. Dazu kommt, dass sich der Interessent bereits im Vorfeld auf der Homepage der Bank informiert und im Rahmen dessen bereits einen ersten Eindruck gewinnt, was sowohl die kundenorientierte Darstellung als auch den Umfang des Angebots angeht. Die Bewertung erfolgt anhand von fünf Testkategorien.

Die Erwartungshaltung. Im Jahr 2021 erfolgt die Beurteilung nach drei Oberkategorien, aus denen die fünf Testkategorien abgeleitet wurden.

Die neuen (Einzel-) Kategorien sind folgende mit entsprechender Gewichtung:

1. Digital-Check mit 30%
2. Servicequalität mit 10%
3. Kundenorientierung mit 25%
4. Beratungsqualität mit 25%
5. Nachbetreuung mit 10%

Die Bewertung. Die erfolgten Testgespräche werden auf Basis von zahlreichen Einzelkategorien bewertet. Pro Frage vergeben die Testkunden Schulnoten von 1 – 5, die zu der jeweiligen Benotung der Kategorie bzw. zur Gesamtnote führen. Aufgrund dieser einheitlichen Beurteilung ist sichergestellt, dass am Ende alle getesteten Institute untereinander vergleichbar sind.

* QIDF-Studie „Privatkunden in Filialbanken“ (Januar 2019)

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 neuesten Standards für die Finanzberatung privater Verbraucher.

„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 Förderer, 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 sowie auf der Homepage der Gesellschaft für Qualitätsprüfung unter www.gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de.

Der Bankentest mit dem Titel „BESTE BANK vor Ort“ trifft eine verbindliche Aussage, wie es um die Beratungsqualität und Digitalisierung 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 fünf festangestellten Testern der Gesellschaft führt bundesweit verdeckte Testkäufe in Kreditinstituten durch und prüft deren Beratungsleistung anhand von standardisierten Vorgaben im Sinne des digital affinen Kunden. 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 umfangreichen Fragebogen zur Beurteilung sowohl des digitalen Angebots als auch der Service- bzw. Beratungsqualität
- 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 Testgespräch legt der Testkunde Wert auf eine ganzheitliche Beratung und lässt die Bank somit objektiv und ohne Produktschwerpunkt „frei handeln“.

„Wir wünschen uns – neben dem digitalen Angebot – in der Beratung seit Jahren eine fundierte 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 Fürderer.

„Unsere Auswertung auf Basis der detaillierten Analyse zeigt, dass die Sparkasse Nürnberg sowohl beim digitalen Angebot für den ratsuchenden Interessenten als auch in der Erstberatung eines Neukunden das beste und umfassendste Angebot vor Ort hat, und das bestätigt sehr eindrucksvoll den Titel „BESTE BANK vor Ort!“, fasst Herr Fürderer das Ergebnis zusammen.

Das Gesamtergebnis „BESTE BANK vor Ort“ 2021 in Nürnberg:

Platz	Institut	Digital-Check	Service-qualität	Kunden-orientierung	Bedarfs-analyse	Nach-betreuung	Gesamt-note
1	Sparkasse Nürnberg	1,33	3,00	1,50	1,00	1,00	1,43
2	Deutsche Bank AG	2,00	1,00	1,50	4,20	1,00	2,23
3	Volksbank Raiffeisenbank Nürnberg eG	1,67	1,40	2,00	4,20	1,00	2,29
4	Commerzbank AG	2,67	1,80	2,00	3,40	1,80	2,51
5	HypoVereinsbank	2,00	3,40	2,00	4,20	1,00	2,59
6	TARGOBANK AG & Co. KGaA	2,00	1,80	2,50	4,20	1,80	2,64
7	Postbank	2,00	1,00	2,50	4,20	3,40	2,72

Weitere Quellen:

www.gepruefte-beratungsqualitaet.de

www.gepruefte-beratungsqualitaet.de/bankentest-beste-bank

www.gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de

Ansprechpartner / Pressekontakt

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

Pressestelle

Eberhardstraße 51

70173 Stuttgart

Telefon 0711 553 249 93

E-Mail: info@gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de