

Pressemitteilung

BESTE BANK vor Ort 2024:

Die „Top 100-Banken“ stehen fest!

Herrsching, 1. Juli 2024

Die „Top 100-Banken“ stehen fest

Wir haben auch dieses Jahr die Banken gekürt, die zu den besten 100 Kreditinstituten (im Rahmen unseres Bankentests „BESTE BANK vor Ort“) zählen, was die Gesamtleistung (Note) angeht. Beigefügt finden Sie die detaillierte Ergebnispräsentation inkl. der Erläuterungen für die Ergebnisdarstellung.

„BESTE BANK vor Ort 2024“: Welche Bank ist die innovativste, kundenorientierteste und qualitätsbewussteste Bank für die Kunden in der Region?

Als einziger Bankentest in Deutschland orientiert sich die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH an den aktuellen Standards für die Finanzberatung privater Verbraucher. Den zugrundeliegenden Fragebogen haben wir um bedeutende Themenstellungen rund um den digitalen Ersteindruck - aus Sicht eines Neukunden u.a. auf der Suche nach einem neuen Girokonto – ergänzt. Mit der neuen Kategorie „Digital-Check“ runden wir seit 2021 unsere Analysen in einmaliger Art und Weise ab.

„Durch die jüngste Kundenstudie konnten wir unseren Fragebogen im Jahr 2023 auf ein ganz neues Niveau heben. Diese repräsentative Kundenbefragung war für die Abfrage der Kundenerwartungen äußerst wertvoll und hat gezeigt, wie gut wir mit dem neuen Fragebogen die Unterschiede der einzelnen Banken ermitteln bzw. dokumentieren können. Deshalb haben wir für das Jahr 2024 nur kleine Anpassungen vorgenommen. Vor dem Hintergrund wurden lediglich die Erwartungswerte je Fragestellung überarbeitet und teilweise das Anspruchsniveau erhöht, das man erreichen muss, um die volle Punktzahl je Kategorie erhalten bzw. erzielen zu können.“, erläutert Kai Fürderer, Mitglied der Geschäftsleitung, das Vorgehen.

Die Testschwerpunkte und der Testfall selbst blieben auch deshalb unverändert, da sich das jüngste Konzept für eine zeitgemäße Qualitätsprüfung – auf Basis der jüngsten Kundenstudie bzw. – bewährt hat.

In einer Publikation der zeb aus dem Jahr 2023 wurde die Bankfiliale der Zukunft beschrieben, um als digitaler Hotspot die Kundenerwartungen erfüllen zu können. Nach dem Motto „Qualität trifft Innovation“ wird auch im Jahr 2024 der Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ den digitalen



Reifegrad, die digitale bzw. fernmündliche Beratung und die Beratungs- und Servicequalität umfangreich analysieren und die jeweils „BESTE BANK“ (vor Ort) küren.

Das Motto. Das Motto ist und bleibt: „persönlich und digital“; als Selbstverständnis einer kundenorientierten und qualitätsbewussten bzw. qualitätsorientierten Regional- bzw. Filialbank.

„Der bewusste Spagat in unserem Fragebogen aus digitaler Exzellenz in Verbindung mit einer zeitgemäßen und qualitativ hochwertigen Beratung stellt eine besondere Herausforderung dar. Dabei werden zahlreiche Anforderungen zeitgleich an die Banken gestellt, die heute aus Kundensicht wichtig sind. Deshalb kann die BESTE BANK vor Ort auch besonders stolz sein, wenn man bereits heute diesem hohen Anspruch gerecht wird“, erläutert Kai Fürderer, Mitglied der Geschäftsleitung, das Vorgehen.

Die Kundenstudie. Die wichtigsten Erkenntnisse aus der jüngsten Kundenstudie, die den Fragebogen für die Ermittlung der Ergebnisse auf ein neues Niveau gehoben hat, finden Sie auf der Homepage der Gesellschaft für Qualitätsprüfung.

„**BESTE BANK vor Ort 2024**“ mit der Frage:

„Welche Bank bietet das beste Gesamtpaket aus Qualität und Innovation?“

Das Ziel war ein exzellenter Ersteindruck: über Google und den Besuch auf der Homepage, über die Terminvereinbarung bis hin zur Beratung bzgl. des Girokontos und der Altersvorsorge.

Seit einigen Jahren führt die Gesellschaft für Qualitätsprüfung den verbraucherorientierten Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ im Privatkundensegment durch. Der Umfang der diesjährigen Bewertung bildete die komplette Kundenreise eines Privatkunden ab, der sich im ersten Schritt für ein neues Girokonto interessiert.

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 Service- und Beratungsqualität als auch das beste digitale Angebot bietet. Welche Anforderungen an die „BESTE BANK vor Ort“ gestellt wurden, erfahren Sie nachfolgend.

Das Szenario. Auch im Jahr 2024 werden über 100 Standorte bundesweit umfangreich analysiert. Jede Bank wird anhand einer einheitlichen Methode und auf Basis eines vorgeschriebenen Testfalls überprüft. Das Testszenario sah einen Kunden vor, der die gleiche Bedarfssituation wie in den Vorjahren aufwies. Dazu kam, dass sich der Interessent bereits im Vorfeld auf der Homepage der Bank informiert und im Rahmen dessen bereits einen ersten Eindruck gewonnen hatte, was sowohl die kundenorientierte Darstellung im Internet als auch den Umfang des Angebots anging. Die Bewertung erfolgte anhand von fünf Testkategorien.

Die Erwartungshaltung. Im Jahr 2024 erfolgte die Beurteilung nach drei Oberkategorien, aus denen die fünf Testkategorien abgeleitet wurden.

Die (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 miteinander vergleichbar sind.

Beurteilung in drei Hauptkategorien: Vom Digital-Check über die Servicequalität bis hin zur Beratungsqualität

1. Erwartungshaltung (in Auszügen) beim Digital-Check

Hierbei geht es um den digitalen Ersteindruck auf der Homepage der Bank im Hinblick auf das Thema „Girokonto“. Von dem Umfang der angebotenen Produkte und Informationen über die digitalen Tools bis hin zur Online-Terminvereinbarung.

Jüngste Erweiterung des „Digital-Check“ u.a. um die Themen „Newsletter“, „Kreditrechner“ und „Anlageassistent“, da diese Themen – bei der Abfrage nach den wichtigsten „digitalen Funktionen“ – bei der jüngsten „Kundenstudie 2022“ von besonderer Bedeutung waren.

2. Erwartungshaltung (in Auszügen) im Bereich Servicequalität (inkl. der Einzelkategorie "Nachbetreuung")

Bei dieser Kategorie geht es sowohl um den Erstkontakt im Rahmen der Terminvereinbarung als auch um die Verbindlichkeit im Rahmen der Beratung (inkl. der weiteren Vorgehensweise, der Dokumentation der Kontaktdaten und der Nachvollziehbarkeit des Fahrplans).

Jüngste Erweiterung im Bereich „Servicequalität“ u.a. um die Themen „Prozessqualität bzgl. der Terminvereinbarung“ (inkl. der Auswahl der Berater/-innen und der Terminbestätigung) und „Pünktlichkeit“, da der Erfolg einer guten Terminvereinbarung mehr ist als entweder eine Online-Klickstrecke oder ein Kontakt mit dem Telefenteam bzw. dem KundenServiceCenter (KSC).

3. **Erwartungshaltung (in Auszügen) im Bereich **Beratungsqualität**** (inkl. der Einzelkategorie "Kundenorientierung")

Diese Rubrik ist mit 50% die wichtigste für die Bewertung. Diese umfasst neben dem Umfang der Erstberatung zu den Themen Girokonto und Altersvorsorge auch die Qualität und das Engagement rund um die gesamte Bedarfssituation des Interessenten (von der Frage nach dem Hausbank-Anspruch über das Cross-Selling bis hin zum Hinweis für mitzubringende Unterlagen für einen Folgetermin).

Jüngste Erweiterung im Bereich „Beratungsqualität“ u.a. um die Themen „Höhere Gewichtung der Passgenauigkeit der empfohlenen Produkte“ (gemessen an der persönlichen Bedarfssituation), die „Visualisierung“ und die „Qualitative Bewertung von individuellen Berechnungen“ (u.a. bzgl. der Versorgungslücken).

Die Erweiterung und Weiterentwicklung basieren sowohl auf der jüngsten Kundenstudie als auch auf den Erfahrungen und Erkenntnissen unserer „Profi-Tester“.

Tester mit fundiertem Wissen – die sog. „GoT“

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. „GoT“ (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“ 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

Als einziger Bankentest in Deutschland orientiert sich die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH an den neuesten Standards für die Finanzberatung privater Verbraucher.

„Seit diesem Jahr haben wir den etablierten Fragebogen nochmals deutlich erweitert und damit ein neues, deutlich schwierigeres Anforderungsprofil erstellt, sodass die jeweils BESTE BANK noch stolzer auf die Auszeichnung sein kann“, fasst Kai Förderer, Mitglied der Geschäftsleitung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH, seine 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.

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)
- den Wunsch nach Förderung der Finanzbildung für Verbraucher und Verbesserung der Beratungsqualität in Deutschland

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

Bitte beachten Sie: Durch diese bewährte Vorgehensweise werden auch weiterhin Banken getestet, die im Zweifel auch keine klassische Filiale mehr vor Ort haben. Das liegt in der digitalen Ausrichtung des Bankentests begründet und führt selbst in solchen Fällen zu vergleichbaren Ergebnissen.

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

Pilsenseestraße 29

82211 Herrsching am Ammersee

Telefon 08152 39 616 97

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