

## Pressemitteilung

**BESTE BANK vor Ort 2022: Der einzige Bankentest inkl. „Digital-Check“**



**Zwickau, 25. April 2022**

**Die Volksbank Zwickau eG überzeugt in Zwickau und darf sich - nach einer umfangreichen Analyse - „BESTE BANK vor Ort“ nennen.**

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. 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. Darüber hinaus wird seit 2021 in Ergänzung zu dem umfangreichen Fragebogen auch der digitale Ersteindruck bewertet.

### **Der „Digital-Check“ als wesentliche Neuerung seit 2021**

Auch in diesem Jahr waren 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 genommen haben. Das Testszenario sah einen klar definierten Kundentypen vor, damit eine optimale Vergleichbarkeit (zwischen den Banken und/oder den Städten) gegeben war. Die Bedarfssituation ist seit Jahren die gleiche und hat sich auch in diesem Jahr nicht geändert. Es geht im Schwerpunkt um eine fundierte und umfangreiche Gesamtbewertung aus Sicht eines ratsuchenden Endkunden – sowohl bzgl. des digitalen Erscheinungsbilds als auch im Hinblick auf die Service- und Beratungsqualität.

Der Interessent war auch in diesem Jahr mit einer Haftpflicht- und einer Hausratversicherung ausgestattet, hatte eine Unterdeckung bei der Altersvorsorge und keine sonstigen Versicherungen (u.a. auch keine Krankentagegeldversicherung oder auch keine Berufsunfähigkeitsabsicherung). Das Nettoeinkommen lag bei ca. 3.000, – Euro und neben den o.g. (bekannten) Lücken rückte aufgrund des Alters der Testperson auch die Pflegeabsicherung in den Fokus einer umfassenden Bedarfsanalyse.

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 war es auch im Jahr 2022, dass jeder Kunde gleich gut, umfassend und bedarfsorientiert beraten wird, bevor eine Empfehlung stattfindet. Hinzu kommt, dass wir dem aktuellen Kundenverhalten und den Kundenerwartungen Rechnung getragen haben und die Tester für eine Terminvereinbarung alle Kanäle nutzten, die von der jeweiligen Bank angeboten werden. Für das Erstgespräch bzw. die Beratung des Interessenten war das erklärte Ziel, dass wir hierfür eine Online-Beratung bzw. ein fernmündliches Erstgespräch angeboten bekommen.

**BESTE BANK vor Ort 2022** mit der Frage:

„Wie steht es um die Qualität im digitalen Zeitalter?“

Das Ziel war ein exzellenter Ersteindruck: über Google und dem 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 Verbraucherschutzorientierten 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.

Einer Umfrage\* zufolge sind die Deutschen zwiespalten, 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; außerdem wird eine deutlich kürzere Beratungszeit bei weiterhin hoher Beratungsqualität gewünscht.

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.

„Nach den Erfahrungen im Vorjahr haben wir sehr eindrucksvoll gesehen, wie unterschiedlich die Qualität der Filialbanken ist. Somit hat unsere Weiterentwicklung eine große Bedeutung für einen Vergleichstest“, 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 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 2022 werden über 200 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 informierte und im Rahmen dessen bereits einen ersten Eindruck gewann, 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 2022 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.
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).
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).

\* 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**

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

„Seit vielen Jahren bewerten wir im Schwerpunkt die Beratungsqualität. Die Kunst in der heutigen Zeit ist, dass diese Qualität auch über neue Kanäle erlebbar ist und zum digitalen Gesamteindruck passt“, fasst Kai Fürderer, 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](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 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 Zwickau geht die Volksbank Zwickau eG als Sieger und „BESTE BANK vor Ort“ hervor. Das Team aus 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 Gesamtleistung wird mit der Auszeichnung „BESTE BANK vor Ort“ 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 legte 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 exzellente Beratungsqualität, um im ersten Schritt die elementaren Lebensrisiken zu identifizieren und ggf. abzusichern. Die Volksbank Zwickau eG hat uns sowohl mit dem digitalen Angebot als auch mit der erlebten Service- und Beratungsqualität im persönlichen Kontakt überzeugt“, berichtet Kai Fürderer.

„Unsere Auswertung auf Basis der detaillierten Analyse zeigt, dass die Volksbank Zwickau eG sowohl auf der Homepage als auch im persönlichen Dialog das beste Gesamtangebot vor Ort hat, und das bestätigt sehr eindrucksvoll den Titel „BESTE BANK vor Ort“!, fasst Herr Fürderer das Ergebnis zusammen.

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

**Das Gesamtergebnis „BESTE BANK vor Ort“ 2022 in Zwickau:**

Platz	Institut	Digital-Check	Servicequalität	Kundenorientierung	Beratungsqualität	Nachbetreuung	Gesamt-note
1	Volksbank Zwickau eG	2,33	1,00	1,00	1,80	1,00	<b>1,60</b>
2	Sparkasse Zwickau	2,33	1,80	1,00	2,60	1,00	<b>1,88</b>
3	Deutsche Bank AG	2,00	1,16	1,90	3,24	1,32	<b>2,13</b>
4	HypoVereinsbank	2,00	1,96	1,80	4,20	2,28	<b>2,52</b>
5	Commerzbank AG	2,33	1,48	1,90	4,20	2,28	<b>2,60</b>

**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)

**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)