

28. September 2018

Pressemitteilung

Sparkasse Wittenberg holt sich den Sieg in Deutschlands größtem und einzigem Bankentest im Abgleich mit der DIN SPEC 77222 – „Standardisierte Finanzanalyse für Privathaushalte“ – in Wittenberg. Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH – eine unabhängige Gesellschaft zur Qualitätsmessung in Banken – führt den verbraucherorientierten Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ zum wiederholten Male und dieses Jahr in rund 200 Standorten durch. Auf Basis der DIN SPEC 77222 und ausgerichtet auf die kommende DIN Norm 77230 ist dieser Test einzigartig in Deutschland.

Wittenberg – 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 Wittenberg geht die Sparkasse Wittenberg als Sieger und „BESTE BANK vor Ort“ hervor. Das Team aus 14 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 Leistung wird mit dem ersten Platz prämiert.

Vor dem Hintergrund der wachsenden Unsicherheit bei Verbrauchern – Auszeichnungen, Mediensiegel und Gütesiegel – in Qualität, Herkunft und Aussagekraft zu unterscheiden, hat sich die Gesellschaft in 2016 den Herausforderungen gestellt und einen unabhängigen Bankentest auf Grundlage der DIN SPEC 77222 entwickelt. In Kürze wird die DIN Norm 77230, die einen verlässlichen Standard im Rahmen einer Finanzberatung im Sinne des Verbrauchers sicherstellen soll, veröffentlicht. Ziel dieser Norm ist es, dass zehn Kunden mit einer vergleichbaren Finanzsituation in zehn Beratungssituationen auf die gleichen Bedarfe und essenziellen Beratungsthemen hingewiesen werden.

„Nur auf Basis einer ganzheitlichen Analyse des Kunden und seiner finanziellen IST-Situation können die notwendigen Handlungsfelder erkannt und die passenden Empfehlungen abgeleitet werden. Ziel ist, dass jeder Kunde gleich gut, umfassend und bedarfsorientiert beraten und auf Lücken hingewiesen wird.“, erläutert Iris Fürderer, Geschäftsführerin der Gesellschaft für Qualitätsprüfung.

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

- einen zertifizierten Fragebogen im Abgleich mit der DIN SPEC 77222 und der kommenden DIN Norm 77230
- festangestellte und geschulte Tester mit bankspezifischer Ausbildung
- eine transparente Vorgehensweise und Testmethodik
- strikte Beachtung des „Finanzhauses der Sicherheit“
- ein Regelwerk bzw. die Grundsätze für ordnungsgemäße Testkaufdurchführung (GoT's)
- den Wunsch nach Förderung der Finanzbildung für Verbraucher und Verbesserung der Beratungsqualität in Deutschland

In diesem Jahr wurde der Test in Wittenberg in fünf Kreditinstituten durchgeführt.

Mit einer Gesamtnote von 1,3 erreichte die Sparkasse Wittenberg in diesem Vergleichstest Platz Eins. Auf dem 2. Platz folgte die Commerzbank AG (1,5) und auf Platz 3 die Volksbank Wittenberg eG (2,7).

Das vorgegebene Testszenario sieht stets den gleichen Kundentypen vor:

- Ein potenzieller Neukunde ist Arbeitnehmer und an einer neuen Hausbankverbindung interessiert. Für seinen monatlichen Sparwunsch von etwa 150 EUR wünscht er sich eine passende Sparempfehlung.
- Der Kunde ist lediglich mit einer Haftpflicht- und einer Hausratversicherung ausgestattet, weist eine Unterdeckung im Bereich Altersvorsorge auf und hat keine sonstigen Absicherungen (u.a. auch keine Berufsunfähigkeitsabsicherung).

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 der DIN SPEC 77222 orientierte Beratung, um im ersten Schritt unsere elementaren Lebensrisiken zu erkennen und abzusichern. Die Sparkasse Wittenberg hat dies im Beratungsprozess am besten umgesetzt und uns als potenziellen Neukunden hervorragend beraten“, berichtet Iris Förderer. „Unsere Auswertung der erhobenen Daten zeigt, dass die Sparkasse Wittenberg sowohl die umfassende Aufnahme der Kundensituation als auch die Herleitung der Produktlösungen bestens gelöst hat“, bestätigt sie.



Die Sparkasse Wittenberg ist stolz auf ihr Ergebnis und darf die Auszeichnung „BESTE BANK vor Ort 2018, 1. Platz in Wittenberg“ verwenden.

Die Verwendung dieses Bildes ist für redaktionelle Zwecke honorarfrei.

Das Gesamtergebnis „BESTE BANK vor Ort“ 2018 in Wittenberg:

Platz	Institut	Gesprächs- anbahnung	Nach- betreuung	Atmosphäre/ Interaktion	Bedarfs- analyse	Empfehlung	Gesamt- note
1	Sparkasse Wittenberg	1,3	1,1	1,1	1,2	1,7	1,3
2	Commerzbank AG	2,3	1,0	1,5	1,4	1,7	1,5
3	Volksbank Wittenberg eG	2,1	4,1	1,3	3,3	1,8	2,7
4	Deutsche Bank AG	1,9	4,3	2,3	4,5	1,9	3,4
5	Postbank	2,1	3,3	2,9	4,9	2,6	3,8

Weitere Quellen:

www.geprüfte-Beratungsqualität.de
www.Gesellschaft-für-Qualitätsprüfung.de

Ansprechpartner / Pressekontakt:

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH
Pressestelle
Eberhardstraße 51
70173 Stuttgart

Telefon 0711 553 249 93
E-Mail: info@gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de
www.Gesellschaft-für-Qualitätsprüfung.de