

Pressemitteilung

BESTE BANK vor Ort 2025:

„Innovation, Kundenorientierung und Beratungsqualität als Maßstab für eine exzellente Privatkundenberatung!“



Herrsching, 13. Januar 2025

Die Sparkasse Gelsenkirchen überzeugt in Gelsenkirchen und darf sich - nach einer umfangreichen Analyse - „BESTE BANK vor Ort“ nennen.

„BESTE BANK vor Ort 2025“: 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 weiterhin an den aktuellen Standards für die Finanzberatung privater Verbraucher.

Der Fragebogen für den Bankentest „BESTE BANK vor Ort 2025“ wurde grundlegend überarbeitet, da wir im Jahr 2024 erneut eine repräsentative Kundenbefragung durchgeführt haben, deren Erkenntnisse wir für die Weiterentwicklung unseres Analysebogens genutzt haben.

In unserer neuen „Kundenstudie 2024“ wurden insgesamt 1.019 Personen zu ihren Präferenzen und Interessen bezüglich verschiedener Finanzthemen befragt. Davon 509 Personen in der Altersgruppe 18-30 und 510 Personen in der Gruppe 31-69. Insbesondere die Gruppe der 18–30-Jährigen wurde in den Blick genommen und mit der Altersgruppe der 31-69 -Jährigen verglichen.

Auf Basis dieser Ergebnisse, haben wir unseren „Digital-Check“ vollständig überarbeitet bzw. neu aufgesetzt. Damit ist eine zeitgemäße Beurteilung des Online-Auftritts möglich, der sich vollständig an den Bedürfnissen der Kunden orientiert.

Dieser Spagat aus exzellentem und innovativem „digitalem Angebot“ und hoher „Beratungsqualität“ ist weiterhin die Herausforderung für alle Filialbanken, die die jeweils „BESTE BANK“ mit dem besten Angebot für ihre Kunden sein wollen.

Das Motto. Das neue Motto lautet deshalb: **„Digitale Kundenorientierung und exzellente Beratung“**; als Selbstverständnis einer kundenorientierten und qualitätsbewussten Regional- bzw. Filialbank.

„Der bewusste Spagat in unserem Fragebogen aus digitaler Kundenorientierung in Verbindung mit einer exzellenten 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 weiterhin hohen Anspruch gerecht wird“, erläutert Kai Förderer, Mitglied der Geschäftsleitung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH, das Vorgehen.

Die Kundenstudie. Die wichtigsten Erkenntnisse aus der jüngsten „Kundenstudie 2024“, die den Fragebogen für die Ermittlung der Ergebnisse auf ein ganz neues Niveau gehoben hat, finden Sie auf der Homepage der Gesellschaft für Qualitätsprüfung.

„**BESTE BANK vor Ort 2025**“ mit der Frage:

„Welche Bank bietet das beste Gesamtpaket aus Digitalisierung und Beratungsqualität?“

Das Ziel war weiterhin 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 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.

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 2025 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. Der Interessent ist ein Privatkunde, der sich für ein neues Girokonto interessiert, dabei ca. 250,- Euro monatlich sparen möchte und weder gut abgesichert ist noch bereits ausreichend für die Altersvorsorge spart. 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 2025 erfolgte die Beurteilung in fünf Testkategorien, um den verschiedenen Aspekten ausreichend Rechnung tragen zu können.

Die einzelnen 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 bzw. Fragen 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 fünf Einzelkategorien: Vom Digital-Check über die Servicequalität bis hin zur Beratungsqualität

1. Erwartungshaltung beim Digital-Check

Hierbei geht es um den digitalen Ersteindruck auf der Homepage der Bank im Hinblick auf das Thema „Girokonto“.

Die Internetseite stellt für den potenziellen Neukunden oftmals die erste Anlaufstelle in der Bank dar. Insbesondere für die stetig steigende Zahl online und digital affiner und hybrider Kunden kommt dem Internetauftritt daher eine besondere Bedeutung zu. Auf Basis der repräsentativen Kundenbefragung – der sog. „Kundenstudie 2024“ – wurde dieser Bereich komplett überarbeitet und erweitert. Der Fokus liegt auf noch mehr Themen und noch mehr auf dem digitalen Vertragsabschluss.

2. Erwartungshaltung im Bereich Servicequalität und Nachbetreuung

Analysiert werden hierbei der Service, die Freundlichkeit und die Professionalität der Terminvereinbarung. Neben einer möglichst zeitnahen Erreichbarkeit und einer unkomplizierten Terminvereinbarung ist insbesondere das detaillierte Erfragen des Kundenwunsches von Bedeutung.

Ebenso ist das Angebot eines Folgetermins für die tieferegehende Finanzanalyse und / oder Beratung zu bereits erkannten Handlungsfeldern sehr wichtig und für uns von zentraler Bedeutung.

3. Erwartungshaltung im Bereich **Kundenorientierung**

Der Kundenwunsch ist die aktive Suche nach einer ortsansässigen neuen Hausbank – u.a. für die Kontoführung. Das Girokonto stellt hierbei das erste Produkt für die potenzielle Geschäftsbeziehung dar und sollte somit kunden- und bedarfsgerecht vorgestellt werden. Idealerweise erkennt der Berater den Kundenbedarf für das neue Konto und stellt anschließend das passende Kontomodell (u.v.m.) verständlich vor.

4. Erwartungshaltung im Bereich **Beratungsqualität**

Basis für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung ist unserer Ansicht nach stets das Erkennen kundenspezifischer Bedarfsfelder. Die Grundlage stellt hierfür eine ganzheitliche Finanzanalyse dar. Diese sollte dem potenziellen Neukunden zwingend angeboten werden, um das Alleinstellungsmerkmal im Vergleich zum Wettbewerb aktiv zu präsentieren.

Neben der inhaltlichen Erklärung dieser Beratungsqualität ist das Aufzeigen des Kundennutzens aus einer solchen ganzheitlichen Finanzanalyse von elementarer Bedeutung. Der diesjährige Fragebogen wurde inhaltlich ergänzt, um die Qualität der Datenaufnahme – im Vorfeld einer anschließenden Beratung – noch besser bewerten zu können; der Fokus liegt hier auf der Durchführung einer Haushaltsrechnung oder auch einer Privatbilanz.

Die Erweiterung und Weiterentwicklung basieren sowohl auf der o.g. Kundenstudie als auch auf den Erfahrungen und Erkenntnissen unserer „Profi-Tester“. 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 Verbraucherschutzes und der digital affinen Kunden.

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.

„Mit dem neuen Fragebogen sind wir sowohl bei der Bewertung des Internetauftritts als auch bei der qualitativen Beurteilung der Beratungsqualität nochmals deutlich anspruchsvoller geworden. Deshalb können die Banken, die die Auszeichnung „BESTE BANK vor Ort“ erhalten, sehr stolz auf die Leistung bzw. das erlebte Gesamtpaket sein“, 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 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 Gelsenkirchen geht die Sparkasse Gelsenkirchen 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)
- 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 weiterhin eine exzellente Beratungsqualität, um im ersten Schritt die elementaren Lebensrisiken zu identifizieren und ggf. abzusichern. Die Sparkasse Gelsenkirchen hat uns sowohl mit dem digitalen Angebot als

auch mit der erlebten Service- und Beratungsqualität im persönlichen Kontakt überzeugt“, berichtet Kai Förderer.

„Unsere Auswertung auf Basis der detaillierten Analyse zeigt, dass die Sparkasse Gelsenkirchen das beste Gesamtangebot für Privatkunden vor Ort hat, und das bestätigt sehr eindrucksvoll der Titel „BESTE BANK vor Ort!““, fasst Herr Förderer das Ergebnis zusammen.

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.

Das Gesamtergebnis „BESTE BANK vor Ort 2025“ in Gelsenkirchen:

Platz	Institut	Digital-Check	Service-qualität	Kunden-orientierung	Beratungs-qualität	Nach-betreuung	Gesamt-note
1	Sparkasse Gelsenkirchen	1,67	1,00	2,00	2,33	1,00	1,78
2	Deutsche Bank AG	2,00	1,60	1,88	3,17	1,00	2,12
3	Commerzbank AG	2,00	2,00	2,38	4,17	2,40	2,68
4	Volksbank Ruhr Mitte eG	2,67	1,00	2,50	4,33	1,00	2,71
5	Postbank	2,33	1,80	2,50	4,33	2,80	2,87
6	TARGOBANK AG & Co. KGaA	3,00	2,80	2,25	4,33	2,20	3,05

Weitere Quellen:

www.gepruefte-beratungsqualitaet.de

www.gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de

<https://gepruefte-beratungsqualitaet.de/bankentest/>

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