

## Pressemitteilung

**BESTE BANK vor Ort 2023:  
„Digitalisierung MEETS Verbraucherschutz“**



**Rostock, 19. Dezember 2022**

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

**„BESTE BANK vor Ort 2023“ auf Basis der repräsentativen Kundenumfrage vom Juli 2022: Der einzige Test auf Basis der Forderungen des Verbraucherschutzes und inkl. Digital-Check.**

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.

„Nach den Erfahrungen in den vergangenen Jahren haben wir sehr eindrucksvoll gesehen, wie unterschiedlich die Qualitäten der Filialbanken sind. Somit hat unsere Weiterentwicklung mit dem „Digital-Check“ eine große Bedeutung für einen umfassenden Vergleichstest“, erläutert Kai Fürderer, Mitglied der Geschäftsleitung, das Vorgehen.

Zudem haben wir im Sommer 2022 eine repräsentative Kundenstudie in Auftrag gegeben, die die allgemeine Stimmungslage der Kunden in Erfahrung bringen sollte. Was fordern, erwarten und wünschen sich Bankkunden von ihrer Hausbank? Diesen interessanten Erkenntnissen haben wir auch in dem dem Test zugrundeliegenden Fragebogen Rechnung getragen und somit eine Auszeichnung geschaffen, die den Titel „BESTE BANK vor Ort“ noch hochwertiger macht. Dabei haben wir jede Kategorie auf die Erkenntnisse hin analysiert und neue Fragestellungen mit aufgenommen. Das gilt sowohl für den Digital-Check als auch für die Service- bzw. Beratungsqualität.

Die wichtigsten Erkenntnisse aus der Kundenstudie 2022 finden Sie auf unserer Homepage. 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.

„**BESTE BANK vor Ort 2023**“ mit der Frage:

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

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.

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 2023 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 2023 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.

**NEU** auf Basis der aktuellen und repräsentativen „Kundenstudie 2022“:

*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).

*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 Telefonteam 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).

*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 o.g. Kundenstudie 2022 als auch auf den Erfahrungen und Erkenntnissen unserer „Profi-Tester“.

### **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 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](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 Rostock geht die OstseeSparkasse Rostock 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 weiterhin eine exzellente Beratungsqualität, um im ersten Schritt die elementaren Lebensrisiken zu identifizieren und ggf. abzusichern. Die OstseeSparkasse Rostock 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 OstseeSparkasse Rostock das beste Gesamtangebot 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 2023“ in Rostock:

Platz	Institut	Digital-Check	Servicequalität	Kundenorientierung	Beratungsqualität	Nachbetreuung	Gesamt-note
1	OstseeSparkasse Rostock	1,67	1,00	1,50	1,80	1,00	<b>1,53</b>
2	Deutsche Bank AG	1,67	2,60	2,25	3,40	1,80	<b>2,35</b>
3	HypoVereinsbank	1,67	1,80	2,25	4,20	1,80	<b>2,47</b>
4	VR Bank Mecklenburg eG	1,67	2,60	2,00	5,00	1,80	<b>2,69</b>
5	Commerzbank AG	2,67	2,20	2,00	4,20	3,40	<b>2,91</b>
6	Postbank	2,00	3,40	3,50	4,20	1,00	<b>2,97</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)