

BESTE BANK *vor Ort* 2024



 Mittelbrandenburgische
Sparkasse

SIEGER 2024

IN BRANDENBURG



Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH

BESTE BANK
2024 *vor Ort*

1. Platz
Brandenburg
PRIVATKUNDENBERATUNG

 Mittelbrandenburgische
Sparkasse

 Inklusive
DIGITAL-CHECK

www.geprüfte-beratungsqualität.de
Test: November 2023 | Im Test: 15 Banken | Getestet in drei Standorten

Welche Bank ist die innovativste, kundenorientierteste und qualitätsbewussteste Bank für die Kunden in der Region?

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.

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 überarbei-

tet und teilweise das Anspruchsniveau erhöht, das man erreichen muss, um die volle Punktzahl je Kategorie erhalten bzw. erzielen zu können.“, erläutert Kai Förderer, 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.

PRIVATKUNDENBERATUNG ANFORDERUNGEN

DIGITAL-CHECK

Die Internetseite stellt oftmals für den potenziellen Neukunden die erste Anlaufstelle der Bank dar. Insbesondere für die stetig steigende Zahl online und digital affiner und hybrider Kunden kommt dem Internetauftritt daher eine besondere Bedeutung zu.

Jüngste Erweiterung des „Digital-Check“ u.a. um die Themen „Newsletter“, „Kreditrechner“ und „Anlageassistent“.

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 Folgetermin für die tiefergehende Finanzanalyse und / oder Beratung zu bereits erkannten Handlungsfeldern elementar.

Jüngste Erweiterung im Bereich „Servicequalität“ u.a. um die Themen „Prozessqualität bzgl. der Terminvereinbarung“ (inkl. der Auswahl der Berater/-innen und der Terminbestätigung) und der „Pünktlichkeit“.

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.

BERATUNGSQUALITÄT

Basis für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung ist unserer Ansicht nach stets das Erkennen kundenspezifischer Bedarfssfelder. 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.

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).



Testkategorien	Gewichtung
Digital-Check	30 %
Servicequalität	10 %
Kundenorientierung	25 %
Beratungsqualität	25 %
Nachbetreuung	10 %

Alle Testergebnisse deutschlandweit finden Sie unter:
www.geprüfte-beratungsqualität.de

Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung – eine unabhängige Gesellschaft zur Qualitätsmessung bei Finanzdienstleistern – führt in 2024 zum wiederholten Male einen wegweisenden verbraucherorientierten Bankentest im Privatkundensegment durch. In diesem Jahr erfolgt der Test in über 100 Städten bundesweit. Mit langjähriger Fachexpertise im Bereich „Qualitätsmanagement“ und auf Basis eines Fragebogens mit dem Fokus auf Digitalisierung, Service- und Beratungsqualität überprüft die Gesellschaft für Qualitätsprüfung sowohl die digitalen Angebote als auch die Qualität der Banken im Privatkundensegment.

ERGESNISSE



Die Mittelbrandenburgische Sparkasse (MBS) ist zum wiederholten Male die „BESTE BANK vor Ort“ in Brandenburg an der Havel, Luckenwalde und Potsdam in Deutschlands größtem und einzigem Bankentest mit umfassendem „Digital-Check“

 Mittelbrandenburgische
Sparkasse

BESTE BANK
in Brandenburg



Wie bereits in den Vorjahren stellt die Mittelbrandenburgische Sparkasse auch 2024 sehr eindrucksvoll unter Beweis, wie exzellente, nachhaltige Beratungsqualität aussieht.



Die Anforderungen im diesjährigen Bankentest „BESTE BANK vor Ort 2024“ waren besonders hoch, da es zum wiederholten Male galt, die digitale Exzellenz mit ausgezeichneter Beratungsqualität in Einklang zu bringen.

Die besondere Kunst war es, den digital-affinen Kunden umfassend und bedarfsgerecht zu beraten. Seit Jahren kann die Mittelbrandenburgische Sparkasse (MBS) diesen hohen Erwartungen gerecht werden und sich auch im Jahr 2024 mit exzellenten Bewertungen in allen Kategorien eindrucksvoll gegen die Konkurrenz durchsetzen.

Es galt dabei, die Anforderungen bzgl. einer kundenfreundlichen Internetpräsenz, der Servicequalität - mit einem besonderen Fokus auf der Terminvereinbarung - und der Beratungsqualität zu erfüllen.

Die BeraterInnen der MBS waren im Kundenkontakt sehr freundlich und bestachen in der Beratung mit einem hohen Maß an Fach- und Methodenkompetenz, um die Fragen des Kunden mit einer beeindruckenden Lösungskompetenz zu beantworten.

Das galt sowohl für das Interesse an einem Girokonto als auch für das Erkennen der weiteren Bedarfe in den Bereichen Absicherung und Altersvorsorge.

Die Grundlage für die exzellente Beratungsqualität war jeweils eine umfassende Bestandsaufnahme inkl. einer detaillierten Haushaltsrechnung. Im Anschluss daran wurden die konkreten Lücken im Rahmen einer ganzheitlichen Bedarfsanalyse erkannt, angesprochen und bereits erste Lösungsvorschläge vorgestellt.



BESTE BANK vor Ort 2024

Die Mittelbrandenburgische Sparkasse gewinnt den diesjährigen Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ in drei Standorten und setzt sich als Sieger durch.

Ergebnis des Bankentests „BESTE BANK vor Ort“ in Brandenburg an der Havel						
BANK	DIGITAL-CHECK	SERVICE-QUALITÄT	KUNDEN-ORIENTIERUNG	BERATUNGS-QUALITÄT	NACH-BETREUUNG	GESAMT-NOTE*
Mittelbrandenburgische Sparkasse	1,67	3,40	2,00	2,60	1,00	2,09
HypoVereinsbank	2,33	1,80	1,50	4,20	1,00	2,41
Deutsche Bank AG	1,67	1,80	2,50	4,20	1,00	2,46
Brandenburger Bank Volksbank-Raiffeisenbank eG	3,67	2,60	2,50	4,20	1,00	3,14
Commerzbank AG	2,33	2,60	3,00	4,20	4,20	3,18
Postbank	2,33	2,60	3,50	5,00	4,20	3,51

Ergebnis des Bankentests „BESTE BANK vor Ort“ in Luckenwalde						
BANK	DIGITAL-CHECK	SERVICE-QUALITÄT	KUNDEN-ORIENTIERUNG	BERATUNGS-QUALITÄT	NACH-BETREUUNG	GESAMT-NOTE*
Mittelbrandenburgische Sparkasse	1,67	2,60	1,00	1,80	1,00	1,56
VR-Bank Fläming-Elsterland eG	2,67	2,60	2,50	4,20	1,80	2,92
Commerzbank AG	2,33	2,60	3,00	4,20	4,20	3,18

Ergebnis des Bankentests „BESTE BANK vor Ort“ in Potsdam						
BANK	DIGITAL-CHECK	SERVICE-QUALITÄT	KUNDEN-ORIENTIERUNG	BERATUNGS-QUALITÄT	NACH-BETREUUNG	GESAMT-NOTE*
Mittelbrandenburgische Sparkasse	1,67	1,80	1,50	2,60	1,80	1,89
HypoVereinsbank	2,33	1,80	1,50	4,20	1,00	2,41
Deutsche Bank AG	1,67	1,80	2,50	4,20	1,00	2,46
Berliner Volksbank eG	2,00	2,60	2,00	4,20	2,60	2,67
VR-Bank Fläming-Elsterland eG	2,67	2,60	2,50	4,20	2,60	3,00
Commerzbank AG	2,33	2,60	3,00	4,20	4,20	3,18