

BESTE BANK

vor Ort 2022



SIEGER 2022

IN BRANDENBURG

 Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH

BESTE BANK
2022 *vor Ort*

1. Platz
Brandenburg
PRIVATKUNDENBERATUNG

 Mittelbrandenburgische
Sparkasse

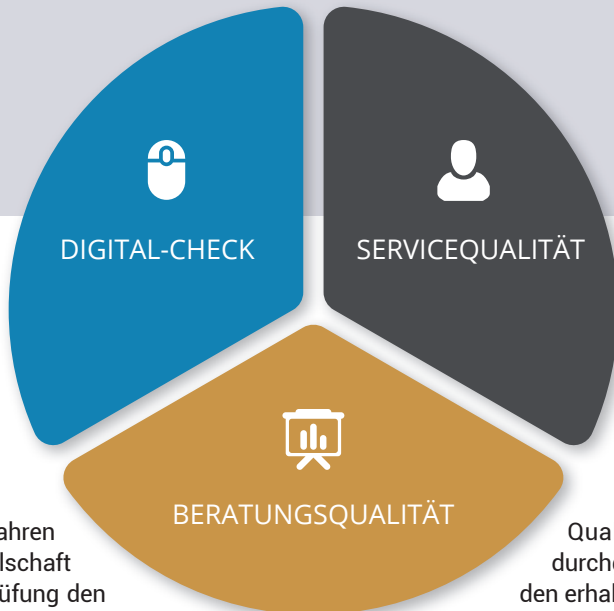
 Inklusiver
**DIGITAL-
CHECK**

www.geprüfte-beratungsqualität.de
Test: Januar / 2022 | Im Test: 14 Banken getestet in drei Standorten

BESTE BANK vor Ort 2022

Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH

Steht die Qualität der Privatkundenberatung
im Einklang mit dem digitalen Angebot?



Seit einigen Jahren führt die Gesellschaft für Qualitätsprüfung den verbraucherorientierten Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ im Privatkundensegment durch.

Einer Umfrage* zufolge sind die Deutschen zweigespalten, was ihre Treue zu Banken angeht. 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 und wünscht sich dabei deutlich kürzere Beratungszeiten bei weiterhin hoher Beratungsqualität.

Darüber hinaus haben auch 60% der Deutschen angegeben, dass das Girokonto der wichtigste Grund für die Kontaktaufnahme mit der eigenen Bank ist.

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. „Wir haben den bisherigen Fragebogen, der sich für die qualitative Beurteilung an der DIN-Norm 77230 orientiert hat, um diese neuen Fragestellungen ergänzt“, erläutert Kai Förderer, 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 Beratungsqualität als auch das beste digitale Angebot bietet. Welche Anforderungen an die „BESTE BANK vor Ort“ gestellt werden, 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 sieht einen Kunden vor, der die gleiche Bedarfssituation wie im Vorjahr aufweist. Dazu kommt, dass sich der Interessent bereits im Vorfeld auf der Internetseite der Bank informiert und im Rahmen dessen bereits einen ersten Eindruck gewinnt, was sowohl die kundenorientierte Darstellung als auch den Umfang des Angebots angeht. Die Bewertung erfolgt anhand von fünf Testkategorien.

Die Erwartungshaltung. Im Jahr 2022 erfolgt die Beurteilung nach drei Oberkategorien, aus denen die fünf Testkategorien abgeleitet wurden.

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 untereinander vergleichbar sind.

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

oder einfach
QR Code scannen:



Testkategorien	Gewichtung
Digital-Check	30 %
Servicequalität	20 %
Beratungsqualität	50 %

Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung – eine unabhängige Gesellschaft zur Qualitätsmessung in Banken – führt in 2022 zum wiederholten Male einen wegweisenden verbraucherorientierten Bankentest im Privatkundensegment durch.

In diesem Jahr erfolgt der Test in rund 200 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.

* QIDF-Studie „Privatkunden in Filialbanken“
(Januar 2019)



BESTE BANK in Brandenburg

 **Mittelbrandenburgische
Sparkasse**

Die Mittelbrandenburgische Sparkasse (MBS) erzielte – zum wiederholten Male - den ersten Platz in Brandenburg an der Havel, Luckenwalde und Potsdam im größten und einzigen Bankentest mit dem Prädikat „geprüfter Verbraucherschutz“

Ein besonderes Kundenerlebnis steht und fällt mit der Kundenreise im Rahmen einer Beratung. Ein herausragendes Ergebnis ist nur dann möglich, wenn die Freundlichkeit und das Engagement mit einer umfassenden Bestandsaufnahme einhergehen. Der Interessent hat sich dieses Jahr in mehreren Gesprächen für ein konkretes Kontomodell interessiert. Darüber hinaus hatte er auch konkrete Fragen zur Altersvorsorge.

In allen drei Standorten hat eine umfassende Abfrage zu Beginn – sowohl zum Nutzungsverhalten des Girokontos als auch zu den genutzten Finanzprodukten – den Weg für eine ganzheitliche Finanzanalyse geebnet. Dabei wurden die Möglichkeiten rund um die Altersvorsorge genauso umfassend und verständlich vorgestellt, wie die Sinnhaftigkeit einer Lückenberechnung auf Basis der individuellen Situation.

Die Beraterinnen und Berater der MBS haben für die Folge Termine bereits die individuellen Bedarfe und die mitzubringenden Unterlagen mit dem Kunden abgestimmt, sodass die Beratungsqualität als exzellent bezeichnet werden kann.

Das überdurchschnittliche Interesse an dem Kunden gepaart mit der außergewöhnlichen Fach- und Methodenkompetenz führen dazu, dass die MBS die Auszeichnung „BESTE BANK vor Ort“ sehr eindrucksvoll verteidigen konnte.



Wie bereits in den Vorjahren stellt die Mittelbrandenburgische Sparkasse auch 2022 sehr eindrucksvoll unter Beweis, wie exzellente, nachhaltige Beratungsqualität aussieht.

Überzeugen auch Sie sich: www.mbs.de



BESTE BANK vor Ort 2022

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	GESAMTNOTE*
Mittelbrandenburgische Sparkasse	1,33	2,60	1,00	2,60	1,00	1,66
Deutsche Bank AG	2,00	1,00	1,75	3,80	1,60	2,25
Brandenburger Bank Volksbank Raiffeisenbank eG	2,33	1,00	4,50	1,00	1,80	2,36
Postbank	1,67	2,00	1,88	4,20	2,00	2,42
HypoVereinsbank	2,00	1,80	1,63	4,20	2,40	2,48
Commerzbank AG	2,33	1,60	1,88	4,20	2,20	2,60

Ergebnis des Bankentests „BESTE BANK vor Ort“ in Luckenwalde						
BANK	DIGITAL-CHECK	SERVICE-QUALITÄT	KUNDEN-ORIENTIERUNG	BERATUNGS-QUALITÄT	NACH-BETREUUNG	GESAMTNOTE*
Mittelbrandenburgische Sparkasse	1,33	1,80	1,00	1,80	1,00	1,38
VR-Bank Fläming-Elsterland eG	1,67	1,00	1,00	3,40	1,00	1,80
Commerzbank AG	2,33	1,60	1,88	4,20	2,20	2,60

Ergebnis des Bankentests „BESTE BANK vor Ort“ in Potsdam						
BANK	DIGITAL-CHECK	SERVICE-QUALITÄT	KUNDEN-ORIENTIERUNG	BERATUNGS-QUALITÄT	NACH-BETREUUNG	GESAMTNOTE*
Mittelbrandenburgische Sparkasse	1,33	1,80	2,00	1,80	1,00	1,63
VR-Bank Fläming-Elsterland eG	1,67	1,00	1,00	3,40	1,00	1,80
Deutsche Bank AG	2,00	1,00	1,75	3,80	1,60	2,25
HypoVereinsbank	2,00	1,80	1,63	4,20	2,40	2,48
Commerzbank AG	2,33	1,60	1,88	4,20	2,20	2,60