

BESTE BANK

vor Ort 2023



Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH

SIEGER 2023

IN BRANDENBURG



 Mittelbrandenburgische
Sparkasse

BESTE BANK vor Ort 2023

Welche Bank bietet das beste Gesamtpaket aus Digitalisierung und Beratungsqualität?

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 sieht einen Kunden vor, der die gleiche Bedarfssituation wie im Vorjahr aufweist.

Als einziger Bankentest in Deutschland orientiert sich die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH an den aktuellen Standards für die Finanzberatung privater Verbraucher. Der zugrundeliegende Fragebogen wurde um bedeutende Themenstellungen rund um den digitalen Ersteindruck – aus Sicht eines Neukunden u.a. auf der Suche nach einem neuen Girokonto – ergänzt. Mit der Kategorie „Digital-Check“ rundet die Gesellschaft für Qualitätsprüfung seit 2021 ihre 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 Förderer, Mitglied der Geschäftsleitung, das Vorgehen.

Zudem wurde 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 wurde 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 wurde jede Kategorie auf die Erkenntnisse hin analysiert und neue Fragestellungen mit aufgenommen. Das gilt sowohl für den „Digital-Check“ als auch für die Service- und Beratungsqualität.

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.

NEU in 2023: 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.

NEU in 2023: Erweiterung im Bereich „Servicequalität“ u.a. um die Themen „Prozessqualität bzgl. der Terminvereinbarung“ (inkl. der Aus-

wahl der Berater/-innen und der Terminbestätigung) und der „Pünktlichkeit“.

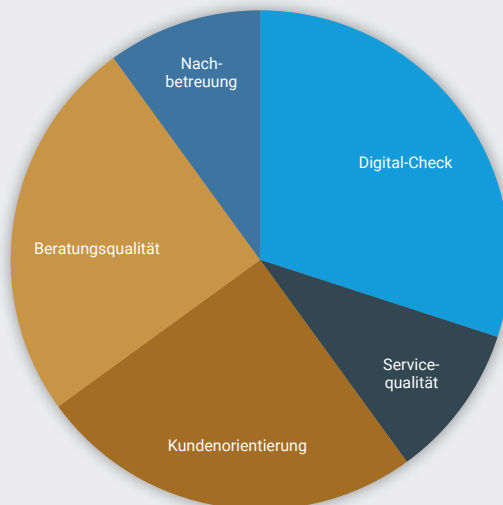
KUNDENORIENTIERUNG

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.

NEU in 2023: 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 in Banken – führt in 2023 zum wiederholten Male einen wegweisenden verbraucherorientierten Bankentest im Privatkundensegment durch. In diesem Jahr erfolgt der Test in rund 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.



BESTE BANK in Brandenburg



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“



Wie bereits in den Vorjahren stellt die Mittelbrandenburgische Sparkasse auch 2023 sehr eindrucksvoll unter Beweis, wie exzellente, nachhaltige Beratungsqualität aussieht.

Die Anforderungen in dem diesjährigen Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ waren besonders hoch, da in allen wesentlichen Bewertungskategorien die Erwartungshaltung zugekommen hat. Die besondere Kunst war es, den digital-affinen Kunden umfassend und bedarfsgerecht zu beraten.

Seit Jahren kann die Mittelbrandenburgische Sparkasse diesen hohen Erwartungen gerecht werden und sich auch im Jahr 2023 mit einer exzellenten Bewertung in allen Kategorien eindrucksvoll gegen die Konkurrenz durchsetzen. Es galt dabei, die hohen Anforderungen bzgl. einer kundenfreundlichen Internetpräsenz, der Servicequalität - mit

einem besonderen Fokus auf die Terminvereinbarung - und der Beratungsqualität zu erfüllen.

Die BeraterInnen der Sparkasse 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 die Erkennung der weiteren Bedarfe in den Bereichen Absicherung und Altersvorsorge.

BESTE BANK vor Ort 2023

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	2,00	2,60	1,00	1,80	1,00	1,66
Deutsche Bank AG	1,67	1,40	1,75	3,40	1,00	2,03
HypoVereinsbank	1,67	2,20	1,50	3,80	1,40	2,19
Postbank	2,00	3,40	1,75	3,80	1,40	2,47
Commerzbank AG	2,67	2,60	1,50	4,20	3,80	2,87
Brandenburger Bank Volksbank-Raiffeisenbank eG	2,67	2,60	2,50	5,00	1,80	3,12

Ergebnis des Bankentests „BESTE BANK vor Ort“ in Luckenwalde						
BANK	DIGITAL-CHECK	SERVICE-QUALITÄT	KUNDEN-ORIENTIERUNG	BERATUNGS-QUALITÄT	NACH-BETREUUNG	GESAMT-NOTE*
Mittelbrandenburgische Sparkasse	2,00	1,80	1,50	1,80	1,00	1,71
VR-Bank Fläming-Elsterland eG	2,33	1,00	2,00	5,00	1,00	2,65
Commerzbank AG	2,67	2,60	1,50	4,20	3,80	2,87

Ergebnis des Bankentests „BESTE BANK vor Ort“ in Potsdam						
BANK	DIGITAL-CHECK	SERVICE-QUALITÄT	KUNDEN-ORIENTIERUNG	BERATUNGS-QUALITÄT	NACH-BETREUUNG	GESAMT-NOTE*
Mittelbrandenburgische Sparkasse	2,00	2,60	1,50	1,80	1,00	1,79
Deutsche Bank AG	1,67	1,40	1,75	3,40	1,00	2,03
VR-Bank Fläming-Elsterland eG	2,33	1,00	2,50	1,80	2,60	2,14
HypoVereinsbank	1,67	2,20	1,50	3,80	1,40	2,19
Berliner Volksbank eG	2,00	1,80	2,00	4,20	2,60	2,59
Commerzbank AG	2,67	2,60	1,50	4,20	3,80	2,87