

Doppelt gut: Städtische Sparkasse zu Schwelm erneut ausgezeichnet

## **BESTE BANK vor Ort 2021**

1. Platz in der Privatkundenberatung



**Erneut war die Freude in der Städtischen Sparkasse zu Schwelm groß: Bereits zum zweiten Mal erzielte sie die Bestnote „BESTE BANK vor Ort“ 2021. In Deutschlands größtem und einzigem Bankentest vergab die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH in der Kategorie Privatkundenberatung den 1. Platz an die Städtische Sparkasse zu Schwelm – mit dem Prädikat „Geprüfter Verbraucherschutz“.**

Über die Auszeichnung freuten sich die Vorstände Michael Lindermann und Johannes Schulz zusammen mit Andreas von der Lippe, Leiter des KompetenzCenters Privatkunden. „Diese erneute Top-Bewertung stellt unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht nur ein fundiertes Fachwissen und eine hohe Beratungskompetenz aus. Vielmehr zeigt sie auch das hohe Engagement und die Motivation der Beraterinnen und Berater – insbesondere in diesem von Corona-Maßnahmen geprägten Jahr -, ihre Kunden bestmöglich zu begleiten“, bewertete Vorstandsvorsitzender Michael Lindermann die Auszeichnung.

Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH ist eine unabhängige Gesellschaft zur Qualitätsmessung in Banken. Auch in diesem Jahr führt sie den verbraucher-schutzorientierten Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ in über 200 Standorten durch.

## **Veränderungen des Bankentests im Jahr 2021: der „Digital-Check“ als wesentliche Weiterentwicklung des verbraucherorientierten Bankentests**

Bei der Prüfung durch Testkäufer blieben, wie in den Vorjahren, die Kontinuität und Berechenbarkeit der Vorgehensweise zentraler Markenkern der Gesellschaft für Qualitätsprüfung.

Das bedeutet, dass das Testszenario einen klar definierten Kundentyp vorsieht, um damit eine optimale Vergleichbarkeit zwischen den Banken und/oder den Städten zu erzielen. Die Bedarfssituation des Kunden ist seit Jahren gleich, aber darüber hinaus geht es bei dem Test auch um die Weiterentwicklung bzw. Ergänzung neuer Kriterien. Damit wird der Bankentest ein noch breitgefächertes Themen-Spektrum abdecken.

Der „Interessent“ ist mit einer Haftpflicht- und einer Hausratversicherung ausgestattet, hat eine Unterdeckung bei der Altersvorsorge und keine sonstigen Versicherungen (u.a. auch keine Krankentagegeldversicherung oder Berufsunfähigkeitsabsicherung).

Das Nettoeinkommen liegt bei ca. 3.000, – Euro, und neben den o.g. Lücken rückt aufgrund des Alters der Testperson die Pflegeabsicherung in den Fokus. Hinzu kommt ein liquides Vermögen von deutlich über 100.000 Euro, das bereits breit gestreut angelegt ist.

Ziel der Beratung sollte sein, dass eine zusätzliche Rente im Alter greift, um im Ruhestand den Lebensstandard halten zu können. Auch wird Wert daraufgelegt, dass jeder Kunde gleich gut, umfassend und bedarfsorientiert beraten wird, bevor eine Empfehlung stattfindet.

### **Privatkundenberatung steht im Einklang mit dem digitalen Angebot**

Zusätzlich umfasst das Testverfahren auch die Betrachtung des aktuellen Kundenverhaltens und der Kundenerwartungen. Tester nutzten für eine Terminvereinbarung alle angebotenen Kanäle. Für das Erstgespräch bzw. die Beratung des Interessenten ist dabei das erklärte Ziel, hierfür eine Online-Beratung bzw. ein fernmündliches Erstgespräch angeboten zu bekommen.

### **Gestiegene Erwartungshaltungen**

Einer aktuellen Umfrage zufolge sind die Bürger zwiespalten, was ihre Treue zu Banken anbelangt. Im Hinblick auf Beratungs- und Servicequalität haben sie jedoch eine klare Erwartungshaltung. Insgesamt erwarten 98% von ihrer persönlichen Beraterin oder ihrem Berater exzellente Sach- und Fachkompetenz. Über ein Drittel kann sich darüber hinaus auch vorstellen, künftige Beratungsgespräche online wahrzunehmen und wünscht sich dabei deutlich kürzere Beratungszeiten bei weiterhin hoher Beratungsqualität.

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

Dieser Entwicklung wurde 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.

## Qualifizierte Tester

Alle Tester haben eine bankspezifische Ausbildung absolviert und wären in der Lage, selbst eine fachlich fundierte Beratung durchzuführen. Das Team aus bis zu fünf 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“ prämiert.

## Details zum Verbrauchertest nach dem aktuellen DIN-Standard

„Wir wünschen uns – neben dem digitalen Angebot - in der Beratung seit Jahren eine fundierte Bedarfsanalyse, um im ersten Schritt unsere elementaren Lebensrisiken zu identifizieren und ggf. abzusichern“, beschreibt Kai Förderer, Mitglied der Geschäftsleitung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH. „Die Städtische Sparkasse zu Schwelm hat dies im Beratungsprozess am besten umgesetzt und uns als potenziellen Neukunden hervorragend beraten. Die Auswertung auf Basis der detaillierten Analyse zeigt, dass die Städtische Sparkasse zu Schwelm sowohl beim digitalen Angebot für den ratsuchenden Interessenten als auch in der Erstberatung eines Neukunden das beste und umfassendste Angebot vor Ort hat, und das bestätigt sehr eindrucksvoll den Titel „BESTE BANK vor Ort“!

## Das Gesamtergebnis „BESTE BANK vor Ort“ 2021 in Schwelm:

Platz	Institut	Digital-Check	Servicequalität	Kundenorientierung	Bedarfsanalyse	Nachbetreuung	Gesamtnote
1	Städtische Sparkasse zu Schwelm	2,00	1,00	1,50	1,00	1,00	1,43
2	Deutsche Bank AG	2,00	1,16	2,30	3,08	1,00	2,16
3	TARGOBANK AG & Co. KGaA	2,00	1,96	2,00	4,20	1,48	2,49
4	Volksbank im Bergischen Land eG	2,00	1,80	2,00	4,20	1,80	2,51
5	Postbank	2,00	1,80	2,50	4,20	2,12	2,67
6	Commerzbank AG	2,67	1,80	2,10	4,04	2,28	2,74

Mehr Informationen rund um den Test sind zu sehen auf dem 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).

# Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

## Factsheet 2021

---

### UNSERE TESTSCHWERPUNKTE

#### DIGITAL-CHECK:

- ✓ Benutzerführung und Informationsfülle auf der Homepage zum Thema „Girokonto“
- ✓ Umfang und Usability bzgl. der Kontaktwege
- ✓ Fallabschließende Prozesse (von der Terminvereinbarung bis hin zur Kontoeröffnung)
- ✓ Qualität und kundenorientierte Verdichtung der Informationen (vom Girokonto bis hin zur Finanzberatung)
- ✓ Unterstützung durch Rechner und Tools (gibt es u.a. einen Kontofinder?)
- ✓ Intuitive Darstellung des Leistungsangebots der Bank

#### SERVICEQUALITÄT:

- ✓ Telefonische Erreichbarkeit und Freundlichkeit beim ersten Ansprechpartner
- ✓ Wie umfangreich war die Datenaufnahme im Rahmen der Terminvereinbarung?
- ✓ Wurde der Kundenwunsch verstanden und richtig weitergeleitet?

#### BERATUNGSQUALITÄT:

- ✓ Wie umfangreich war die Bedarfsanalyse im Rahmen der Empfehlung für ein Girokonto?
- ✓ Welche Empfehlungen wurden in Ergänzung zum Girokonto vorgenommen (von der Kreditkarte über die digitalen Angebote bis hin zum Umzugsservice)?
- ✓ Wurde im Rahmen des Erstgesprächs eine ganzheitliche Finanzanalyse angeboten?
- ✓ Hat der Kunde den Mehrwert einer solchen Beratungsleistung verstanden?
- ✓ Wurden bereits erste Bedarfe bzw. Bedarfssfelder erkannt bzw. besprochen?
- ✓ Welche Bedarfssfelder wurden mit welchen Lücken bzw. Empfehlungen konkretisiert?
- ✓ Erfolgte ein Hinweis auf mitzubringende Unterlagen für eine umfassende Vertiefung in einem Folgetermin?