

Auszeichnung für Städtische Sparkasse zu Schwelm
BESTE BANK vor Ort 2020
Platz 1 in der Privatkundenberatung nach DIN 77230



Die Städtische Sparkasse zu Schwelm holt sich den Sieg in Deutschlands größtem und einzigem Bankentest mit dem Prädikat „Geprüfter Verbraucherschutz“ in Schwelm.

Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH – eine unabhängige Gesellschaft zur Qualitätsmessung in Banken – zeichnete die Städtische Sparkasse zu Schwelm mit dem Prädikat „BESTE BANK vor Ort 2020“ aus. In über 200 Standorten wurde der verbraucherschutzorientierte Bankentest in diesem Jahr durchgeführt. Die Ermittlung der Beratungsqualität erfolgt auf Basis der DIN 77230.

Das Ergebnis bescherte nicht nur den Sparkassenvorständen Michael Lindermann und Johannes Schulz große Freude, sondern auch Andreas von der Lippe als Leiter des Teams KompetenzCenter Privatkunden. „Diese Bewertung stellt unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein super Zeugnis aus,“ lobt Vorstandsvorsitzender Michael Lindermann die Beraterinnen und Berater. „Das hervorragende Ergebnis weist nicht nur auf die hohe Motivation und Kundenorientierung unserer Beraterinnen und Berater hin, sondern zeigt deutlich deren bestmögliche Beratungskompetenz.“

Bankentest im Jahr 2020: „Geprüfter Verbraucherschutz“ nach DIN 77230 – Testszenario

Als einziger Bankentest in Deutschland orientiert sich die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH an den neuen Standards für die Finanzberatung privater Verbraucher. Der Fragebogen im Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ nutzt für die Beurteilung der Finanzanalyse die Vorgaben und Empfehlungen der DIN-Norm 77230 Basis-Finanzanalyse für den Privathaushalt.

Dabei sieht das Testszenario einen klar definierten Kundentyp vor, damit eine optimale Vergleichbarkeit (zwischen den Banken und/oder den Städten) gegeben ist.

Dieser Interessent ist mit einer Haftpflicht- und einer Hausratversicherung ausgestattet, hat eine Unterdeckung bei der Altersvorsorge und keine sonstigen Versicherungen. Das Nettoeinkommen liegt bei ca. 3.000 Euro, und der Testkunde ist deutlich älter als 30 Jahre, sodass neben den bekannten Lücken (bzgl. der Einkommensabsicherung) auch erstmals das Thema Pflegeabsicherung in den Fokus rückt.

Dazu kommt ein liquides Vermögen von deutlich über 100.000 Euro, welches bereits breit gestreut angelegt ist. Das Ziel der Beratung sollte sein, dass sich der Kunde für eine zusätzliche Rente im Alter interessiert, um den aktuellen Lebensstandard auch im Ruhestand halten zu können.

Ziel ist es darüber hinaus auch, dass jeder Kunde gleich gut, umfassend und bedarfsorientiert beraten wird, bevor ein Produktabschluss stattfindet. Deshalb hat sich vor diesem Hintergrund die finanzielle „Blutbildanalyse“ – nach DIN 77230 – (für die Bewertung der Bedarfsanalyse) verändert.

Tester mit fundiertem Wissen – die sogenannten „GoTs“

Alle Tester haben eine bankspezifische Ausbildung absolviert und wären in der Lage, selbst eine fachlich fundierte Beratung durchzuführen. Vor dem Hintergrund sind vor allem die sogenannten „GoTs“ (Grundsätze ordnungsgemäßer Testkaufdurchführung) von besonderer Bedeutung für die einmalige Positionierung und Testdurchführung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH.

Details zum Verbrauchertest nach dem aktuellen DIN-Standard

„Seit vielen Jahren engagieren wir uns für die Verbesserung der Beratungsqualität und erleben noch viel zu oft Beratungen, in denen einfach nur Wünsche erfüllt und keine Bedarfe erkannt bzw. angesprochen werden. Solche Fälle müssen der Vergangenheit angehören, und deshalb haben wir uns auch bei der Entwicklung der DIN-Norm 77230 mit engagiert, um auf Basis dessen die Beratungsqualität nach den Vorgaben des Verbraucherschutzes bewerten zu können,“ fasste Kai Fürderer, Mitglied der Geschäftsleitung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH, seine Erfahrung und Überzeugung zusammen.

„Wir wünschen uns eine an den Vorgaben des Verbraucherschutzes orientierte Bedarfsanalyse, um im ersten Schritt unsere elementaren Lebensrisiken zu identifizieren und ggf. abzusichern.“

Die Städtische Sparkasse zu Schwelm hat dies im Beratungsprozess am besten umgesetzt und uns als potenziellen Neukunden hervorragend beraten,“ so Kai Fürderer. „Unsere Auswertung auf Basis der Testberatungen zeigt, dass die Städtische Sparkasse zu Schwelm sowohl die umfassende und vollständige Datenaufnahme der Kundensituation als auch die Herleitung der passenden Empfehlungen - auf Basis der Forderungen des Verbraucherschutzes - bestens umgesetzt hat, und das bestätigt sehr eindrucksvoll den Titel „BESTE BANK vor Ort!“

Das Gesamtergebnis „BESTE BANK vor Ort“ 2020 in Schwelm:

| Platz | Institut | Gesprächsanbahnung | Nachbetreuung | Atmosphäre / Interaktion | Bedarfsanalyse | Empfehlung | Gesamtnote |
|-------|---------------------------------|--------------------|---------------|--------------------------|----------------|------------|------------|
| 1 | Städtische Sparkasse zu Schwelm | 1,2 | 2,1 | 1,9 | 2,0 | 1,8 | 1,9 |
| 2 | Commerzbank AG | 2,3 | 2,4 | 2,6 | 2,2 | 2,2 | 2,3 |
| 3 | Deutsche Bank AG | 2,0 | 2,7 | 2,6 | 3,0 | 2,0 | 2,6 |
| 4 | Volksbank im Bergischen Land eG | 1,9 | 2,3 | 2,4 | 3,1 | 2,6 | 2,7 |
| 5 | TARGOBANK AG & Co. KGaA | 2,1 | 3,4 | 2,5 | 3,7 | 1,9 | 3,0 |
| 6 | Postbank | 2,4 | 3,6 | 3,0 | 4,3 | 2,3 | 3,5 |

Fact-Sheet

Mehr Informationen

Mehr Informationen rund um den Test finden Sie auch auf unserem Portal unter www.gepruefte-beratungsqualitaet.de sowie auf der Homepage der Gesellschaft für Qualitätsprüfung unter www.gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de.

Der Testfall „BESTE BANK vor Ort“ findet im vollständigen Abgleich mit der DIN-Norm 77230 Basis-Finanzanalyse für Privathaushalte statt. Die Übersicht hinsichtlich der Finanzthemen (Mindestanforderung) auf Bedarfsstufe 1 und 2 als auch der dazugehörigen Parameter für die Berechnung der Orientierungsgrößen bzw. der Bedarfslücken erhalten Sie bei der Gesellschaft für Qualitätsprüfung auf Nachfrage. Die Kontaktdaten finden Sie auf der o.g. Homepage.

Der Bankentest mit dem Titel „BESTE BANK vor Ort“ trifft eine verbindliche Aussage, wie es um die Beratungsqualität für Privatkunden in regionalen und überregionalen Banken und Sparkassen steht. In Schwelm geht die Städtische Sparkasse zu Schwelm als Sieger und „BESTE BANK vor Ort“ hervor. Das Team aus bis zu 10 festangestellten Testern der Gesellschaft führt bundesweit verdeckte Testkäufe in Kreditinstituten durch und prüft deren Beratungsleistung anhand von standardisierten Vorgaben im Sinne des Verbraucherschutzes. Die Bank mit der besten Beratungsleistung wird mit der Auszeichnung „BESTE BANK“ prämiert.

Die „BESTE BANK vor Ort“ als verbraucherschutzorientierter Bankentest zeichnet sich aus durch:

- einen zertifizierten Fragebogen mit auszugsweiser Abbildung der DIN-Norm 77230 – der offizielle Titel der Zertifizierung lautet: „Finanzanalyse in Auszügen nach DIN-Norm 77230“
- 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 Testfall legt der Testkunde Wert auf eine ganzheitliche Beratung und lässt die Bank somit objektiv und ohne Produktschwerpunkt „frei handeln“.

Auf Basis von fünf Testkategorien mit unterschiedlichen Gewichtungen erfolgte die Beurteilung der Testkaufgespräche: Gesprächsanbahnung (6,25%), Nachbetreuung (6,25%), Atmosphäre/Interaktion (12,5%), Bedarfsanalyse (50%) und Empfehlung (25%). Im Nachgang dokumentierten die Tester die Beratungsgespräche anhand eines

Fragebogens mit insgesamt 94 Einzel- und über 300 Detailkriterien.

Wichtige Information zur Zertifizierung auf Grundlage der DIN-Norm 77230 (Basis-Finanzanalyse für Privathaushalte):



Test: **BESTE BANK** vor Ort
Finanzanalyse auf Grundlage der
DIN Norm 77230
Gültig bis: 01/2021

Der Fragebogen im Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ nutzt für die Beurteilung der Finanzanalyse die Finanzthemen und Orientierungsgrößen aus der DIN-Norm 77230 Basis-Finanzanalyse für den Privathaushalt. Einen Überblick sämtlicher Finanzthemen der Norm erhalten Sie u.a. beim Deutschen Institut für Normung unter www.din.de (Suchbegriff: DIN 77230).

Weitere Quellen

www.gepruefte-beratungsqualitaet.de
www.gepruefte-beratungsqualitaet.de/bankentest-beste-bank
www.gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de
www.zertprofinanz.de

Ansprechpartner / Pressekontakt

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH
Pressestelle
Eberhardstraße 51
70173 Stuttgart

Telefon 0711 553 249 93
E-Mail: info@gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de

Hinweis zur Berichterstattung

Bitte beachten Sie, dass Sie sich bei der Kommunikation des Sieges bzw. dieser Auszeichnung immer auf die „Abbildung der DIN 77230“ beziehen und NICHT eigene Wortschöpfungen kreieren wie bspw. „DIN-zertifiziert“, „DIN-Siegel“ oder „DIN-Qualität“ o.ä., bei denen die „DIN“ genannt wird und der Eindruck entsteht, dass das DIN selbst den Test durchführt bzw. die Auszeichnung ausstellt.