

BESTE BANK

vor Ort 2022



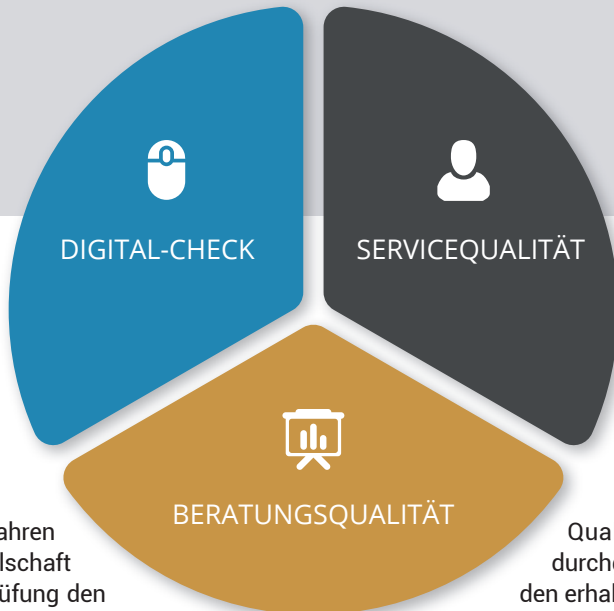
SIEGER 2022

IN WALDSHUT-
TIENGEN



BESTE BANK vor Ort 2022

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 zwiespalten, 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 Waldshut-Tiengen



Ergebnis des Bankentests „BESTE BANK vor Ort“ in Waldshut-Tiengen

BANK	DIGITAL-CHECK	SERVICE-QUALITÄT	KUNDEN-ORIENTIERUNG	BERATUNGS-QUALITÄT	NACH-BETREUUNG	GESAMTNOTE*
Volksbank Hochrhein eG	1,67	1,80	1,50	1,80	1,00	1,61
Sparkasse Hochrhein	2,00	1,00	1,50	3,40	1,00	2,03
Deutsche Bank AG	2,00	1,00	2,00	3,80	1,00	2,25
Postbank	1,67	2,20	2,25	4,20	1,80	2,51

Die Volksbank Hochrhein eG erzielt den ersten Platz in Waldshut-Tiengen im größten und einzigen Bankentest mit umfassendem „Digital-Check“



Die Volksbank Hochrhein eG stellt 2022 unter Beweis, wie exzellente, nachhaltige Beratungsqualität in Waldshut-Tiengen aussieht.

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 Bedarfsanalyse einhergehen. Der Interessent hat sich für ein konkretes

Kontomodell interessiert. Außerdem hatte er konkrete Fragen zum Thema Altersvorsorge und wollte monatlich ca. 300,- Euro sparen.

Besonders beeindruckt hat uns zu Beginn eine umfassende Bestandsaufnahme – sowohl zum Nutzungsverhalten des Girokontos als auch zu den genutzten Finanzprodukten –, die den Weg für eine ganzheitliche Finanzanalyse geebnet hat. Dabei wurden bereits die ersten Möglichkeiten rund um die Altersvorsorge umfassend und verständlich vorgestellt. Dabei ging es auch besonders um den Kundennutzen im Rahmen des „Hausbank-Modells“. Die konkreten Produkte sollten im Anschluss in einem Folgetermin im Detail vorgestellt bzw. erläutert werden. Für das konkrete Anliegen „Girokonto“ wurde bereits eine Empfehlung gegeben und diese sehr gut und nachvollziehbar erläutert.

Die Beraterinnen und Berater der Volksbank Hochrhein eG haben für den Folgetermin bereits die individuellen Themen mit dem Kunden abgestimmt, sodass die Beratungsqualität als „exzellente“ bezeichnet werden kann. Das überdurchschnittliche Interesse an dem Kunden gepaart mit der sehr guten Fach- und Methodenkompetenz führten dazu, dass die Auszeichnung bzw. der Titel „BESTE BANK vor Ort“ sehr eindrucksvoll gewonnen werden konnte.



**Volksbank
Hochrhein**

Aktiv für
Sie und
die Region

V
**Volksbank
Hochrhein**

Ihre Nummer 1 – persönlich und digital.

Überzeugen Sie sich selbst

Profitieren auch Sie von unserer einzigartigen **Genossenschaftlichen Beratung** und vereinbaren Sie jetzt einen Beratungstermin online über unsere Homepage.

Wir freuen uns auf Sie!

