

29. März 2017

## Pressemitteilung

**Stadtsparkasse Schwedt holt sich den Sieg in Deutschlands größtem und einzigem Bankentest im Abgleich mit der DIN SPEC 77222 – „Standardisierte Finanzanalyse für Privathaushalte“ – in Schwedt/Oder. Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH – eine unabhängige Gesellschaft zur Qualitätsmessung in Banken – führt den verbraucherorientierten Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ zum wiederholten Male und dieses Jahr in mehr als 400 Standorten durch. Auf Basis der DIN SPEC 77222 und ausgerichtet auf die im Sommer kommende DIN-Norm ist dieser Test einzigartig in Deutschland.**

**Schwedt/Oder** – Der diesjährige Bankentest mit dem neuen 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 Schwedt/Oder geht die Stadtsparkasse Schwedt als Gewinner und „BESTE BANK vor Ort“ hervor. Das Team aus 14 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 Leistung wird mit dem ersten Platz prämiert.

Vor dem Hintergrund der wachsenden Unsicherheit bei Verbrauchern – Auszeichnungen, Mediensiegel und Gütesiegel – in Qualität, Herkunft und Aussagekraft zu unterscheiden, hat sich die Gesellschaft in 2016 den Herausforderungen gestellt und einen unabhängigen Bankentest auf Grundlage der DIN SPEC 77222 entwickelt. In diesem Jahr wird die DIN-Norm, die einen verlässlichen Standard im Rahmen einer Finanzberatung im Sinne des Verbrauchers sicherstellen soll, veröffentlicht. Ziel dieser Norm ist es, dass zehn Kunden mit einer vergleichbaren Finanzsituation in zehn Beratungssituationen auf die gleichen Bedarfe und essenziellen Beratungsthemen hingewiesen werden.

„Nur auf Basis einer ganzheitlichen Analyse des Kunden und seiner finanziellen IST-Situation können die notwendigen Handlungsfelder erkannt und die passenden Empfehlungen abgeleitet werden“, erläutert Iris Fürderer, Geschäftsführerin der Gesellschaft für Qualitätsprüfung.

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

- einen zertifizierten Fragebogen im Abgleich mit der DIN SPEC 77222 und der kommenden DIN-Norm
- festangestellte und geschulte Tester mit bankspezifischer Ausbildung
- eine transparente Vorgehensweise und Testmethodik
- strikte Beachtung des „Finanzhauses der Sicherheit“
- ein Regelwerk bzw. die Grundsätze für ordnungsgemäße Testkaufdurchführung (GoT's)
- den Wunsch nach Förderung der Finanzbildung für Verbraucher und Verbesserung der Beratungsqualität in Deutschland
-

In diesem Jahr wurde der Test in Schwedt/Oder im Januar in fünf Kreditinstituten durchgeführt: Stadtparkasse Schwedt, Deutsche Bank AG, VR-Bank Uckermark-Randow eG, Commerzbank AG, Deutsche Postbank AG.

Mit einer Gesamtnote von 2,2 erreichte die Stadtparkasse Schwedt in diesem Vergleichstest Platz Eins. Auf Platz 2 folgte die Deutsche Bank AG (2,3) und auf Platz 3 die VR-Bank Uckermark-Randow eG (2,4)

Die vorgegebenen Testsituationen:

- Testfall 1 „Sparwunsch“: Ein potentieller Neukunde ist Arbeitnehmer und an einer neuen Hausbankverbindung interessiert. Für seinen monatlichen Sparwunsch von etwa 150 EUR wünscht er sich eine passende Sparempfehlung.
- Testfall 2 „Geldanlage“: Ein potentieller Neukunde ist Arbeitnehmer und auf der Suche nach einer neuen Hausbankverbindung. Für sein erspartes Guthaben in Höhe von etwa 15.000 EUR interessiert er sich für eine passende Anlageempfehlung.

In beiden Testfällen legt der Testkunde Wert auf eine ganzheitliche Beratung und lässt die Bank somit objektiv und ohne Produktschwerpunkt „frei handeln“.

Auf Basis von fünf Testkategorien erfolgte die Beurteilung der Testkaufgespräche: Gesprächsanbahnung, Nachbetreuung, Atmosphäre/Interaktion, Bedarfsanalyse und Empfehlung. Im Nachgang dokumentierten die Tester die Beratungsgespräche anhand eines Fragebogens mit insgesamt 62 Einzel- und über 300 Detailkriterien.

„Wir wünschen uns eine an den Vorgaben der DIN SPEC 77222 orientierte Beratung, um im ersten Schritt unsere elementaren Lebensrisiken zu erkennen und abzusichern. Die Stadtparkasse Schwedt hat dies im Beratungsprozess am besten umgesetzt und uns als potenziellen Neukunden optimal beraten“, berichtet Iris Fürderer. „Unsere Auswertung der erhobenen Daten zeigt, dass die Stadtparkasse Schwedt sowohl die umfassende Aufnahme der Kundensituation als auch die Herleitung der Produktlösungen am besten gelöst hat“, bestätigt sie.



Die Stadtparkasse Schwedt freut sich über das Ergebnis und darf die Auszeichnung „BESTE BANK vor Ort, 1. Platz in Schwedt/Oder“ verwenden.

*Die Verwendung dieses Bildes ist für redaktionelle Zwecke honorarfrei.*

**Das Gesamtergebnis „BESTE BANK vor Ort“ 2017 in Schwedt/Oder:**

Platz	Institut	Gesprächs- anbahnung	Nach- betreuung	Atmosphäre/ Interaktion	Bedarfs- analyse	Empfehlung	Gesamt- note
1	Stadtsparkasse Schwedt	1,3	2,2	1,6	2,6	1,9	<b>2,2</b>
2	Deutsche Bank AG	1,9	1,7	2,6	2,2	2,5	<b>2,3</b>
3	VR-Bank Uckermark-Randow eG	1,7	1,7	1,8	2,7	2,3	<b>2,4</b>
4	Commerzbank AG	2,1	1,7	2,0	3,1	2,1	<b>2,6</b>
5	Deutsche Postbank AG	2,1	2,3	2,7	3,2	1,8	<b>2,6</b>

**Weitere Quellen:**

[www.geprüfte-Beratungsqualität.de](http://www.geprüfte-Beratungsqualität.de)  
[www.Gesellschaft-für-Qualitätsprüfung.de](http://www.Gesellschaft-für-Qualitätsprüfung.de)

**Ansprechpartner / Pressekontakt:**

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH  
 Schlosshof 4b  
 82229 Seefeld

Pressestelle

Telefon 08152 90956-20  
 E-Mail: [info@gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de](mailto:info@gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de)  
[www.Gesellschaft-für-Qualitätsprüfung.de](http://www.Gesellschaft-für-Qualitätsprüfung.de)