



Die Bewertung der Kundengespräche erfolgt anhand von 5 gewichteten Testkategorien.

### Die DIN-Norm 77230

Ziel der „Standardisierten Finanzanalyse für Privathaushalte“ ist es, dass erstmalig verlässliche und allgemeingültige Standards für die Bedarfsanalyse von Privatpersonen etabliert werden. Zehn Kunden mit vergleichbarer Finanzsituation sollen in zehn Fällen auf die gleichen Bedarfe hingewiesen werden. Die Frage „Was braucht ein Kunde (je Finanz- und Lebenssituation)?“ basierte schon vor Jahren auf sog. Beratungsdrehbüchern. In diesen war die Finanzanalyse ein zentraler Bestandteil für die Beratungsqualität. Diese Analysen haben für sozialversicherungspflichtige Berufseinsteiger (ohne Familie, ohne Wohneigentum und ohne eigenen PKW etc.) als „Basisfall“ immer die Formel vorgesehen: „Absichern vor Vorsorge“.

„Dieses neue Regelwerk für die Bedarfsanalyse privater Haushalte bestätigt unsere Überzeugung und Philosophie in einmaliger Art und Weise. Deshalb ist es für uns selbstverständlich, dass wir den Fragebogen in unserem Bankentest an dieser DIN-Norm ausrichten, um auf Basis dessen Beratungsqualität nach den Vorgaben des Verbraucherschutzes zu bewerten“, fasst Kai Fürderer, Mitglied der Geschäftsleitung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH, die Auswirkung der Finanznorm auf den Bankentest zusammen.

### BESTE BANK VOR ORT - PRIVATKUNDENBERATUNG

Auf Basis der Auswertungen pro Stadt werden jeweilige Sieger sowie das Gesamt-Ranking ermittelt. Im Nachgang erhält jede Bank ein Informationsschreiben über das jeweilige Testergebnis vor Ort.

Der Gewinner hat die Möglichkeit, im Rahmen des Sieges eine entsprechende Auszeichnung zu erhalten und diese ein Jahr lang werblich zu nutzen. Im darauffolgenden Jahr testen wir erneut die Banken und deren Beratungsqualität und küren den Gewinner vor Ort. Für alle getesteten Banken stellen wir gerne ausführliche Informationen zu unserem Testformat und zu den Testgesprächen vor Ort bereit. Sprechen Sie uns hierzu gerne jederzeit an!

In dem einmaligen Banken- bzw. Vergleichstest „BESTE BANK vor Ort“ von der Gesellschaft für Qualitätsprüfung, der sich seit Jahren mit festangestellten Testern an den **GoTs** (Grundsätze ordnungsgemäßer Testkaufdurchführung) orientiert, war es schon immer das Ziel, zu testen, ob ein Kunde nicht nur empfohlen bekommt, was er wünscht, sondern auch, was er objektiv braucht.

### WER IST DIE „BESTE BANK VOR ORT“ ?

Gemäß dem Motto „Gute Beratung darf kein Zufall sein“, werden im Jahr 2020 erneut in über 200 Städten mit Hilfe professioneller Bankentester Banken im Hinblick auf die Qualität ihrer Beratung geprüft und ausgezeichnet. Es wird mindestens ein Testkaufgespräch durchgeführt, das jedes Institut meistern muss, um als „BESTE BANK“ in Frage zu kommen. Die Bewertung erfolgt stets im Abgleich mit den aktuellen Standards für eine ganzheitliche Bedarfsanalyse bzw. Beratung. Das Testszenario sieht stets den gleichen Kundentypen vor: Ein potenzieller Neukunde ist Arbeitnehmer und an einer neuen Hausbankverbindung interessiert. Für seinen monatlichen Sparwunsch von etwa 350 EUR wünscht er sich eine passende Empfehlung.

Der Kunde ist lediglich mit einer Haftpflicht- und einer Hausratversicherung ausgestattet, weist eine Unterdeckung im Bereich Altersvorsorge auf und hat keine sonstigen Absicherungen (u.a. auch keine Berufsunfähigkeitsabsicherung und keine Pflegeversicherung). Ziel ist, dass jeder Kunde gleich gut, umfassend und bedarfsorientiert beraten und auf Lücken hingewiesen wird.

