

26. Juni 2019

## Pressemitteilung – “BESTE BANK” nach DIN!

**Kreissparkasse Fallingbistel in Walsrode holt sich den Sieg in Deutschlands größtem und einzigem Bankentest in Anlehnung an die DIN-Norm 77230 – „Finanzanalyse für Privathaushalte“ – in Walsrode.**

**Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH – eine unabhängige Gesellschaft zur Qualitätsmessung in Banken – führt den verbraucherorientierten Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ auch dieses Jahr in über 200 Standorten durch. Die Ermittlung der Beratungsqualität erfolgt in Auszügen auf Basis der DIN 77230.**

**Walsrode** – In dem einmaligen Banken- bzw. Vergleichstest „BESTE BANK vor Ort“ von der Gesellschaft für Qualitätsprüfung, der sich seit Jahren mit festgestellten Testern an den „GoT’s“ (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 braucht.

Die Frage „Was braucht ein Kunde (je nach 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 folgende Formel vorgesehen: „Absichern vor Vorsorge“.

Aber in der Praxis stellt sich immer wieder die Frage „Welche Absicherung ist für einen Privatkunden existentiell?“ Deshalb ist es wichtig, dass diese Bedarfsfelder (je nach Finanz- und Lebenssituation) definiert und priorisiert werden, da bei den meisten Privatkunden der monatliche Haushaltsüberschuss begrenzt ist. Auf Basis einer klaren Priorisierung ist die nächste logische Konsequenz für eine klare und eindeutige (und einheitliche) Empfehlung, dass für jeden Bedarf auch die Sollgrößen für eine ideale Absicherung festgelegt werden, damit die Lückenberechnung und die darauf aufbauende Angebotserstellung aus einem Guss erfolgen können.

Diese Logik verfolgt seit März 2014 die DIN SPEC 77222 (eine Art Vorstufe zu der DIN-Norm für die Finanzanalyse von Privathaushalten), die im Januar 2019 in eine DIN-Norm (DIN 77230) mündete. Dort werden für Privatpersonen die relevanten Finanzthemen geregelt, die als Mindeststandard Teil einer umfassenden Bedarfsanalyse sein sollten. Neben den Themen und den Prioritäten werden dort auch Empfehlungen für die richtigen Sollgrößen vorgegeben.

„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 in dem Fragebogen unseres Bankentests diese DIN-Norm auszugsweise abbilden, 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.

„Wir freuen uns sehr, dass wir mit der Firma ZERTPRO FINANZ einen Partner mit ausgewiesenen Experten für uns gewinnen konnten, der uns auch beratend zur Seite stand, als es darum ging, den

Kriterienkatalog von der DIN SPEC auf die künftige DIN-Norm auszurichten. Zu Zeiten der DIN SPEC 77222 wurden wir im Juli 2016 von einer anderen Firma zertifiziert und haben uns jetzt bewusst für die ZERTPRO FINANZ entschieden, da uns der praxisorientierte Ansatz sehr gut gefiel“, erläutert Kai Förderer die Partnerauswahl.

„Der Fragebogen der Gesellschaft für Qualitätsprüfung berücksichtigt für diesen vorgesehenen Testfall alle relevanten Bedarfe aus der DIN-Norm, sodass wir diesen mit kleinen Anpassungen nach DIN zertifizieren konnten. Damit ist das nach unserem Kenntnisstand der erste und einzige Bankentest, der diesen Aufwand treibt und damit die Beratungsqualität nach objektiven Kriterien ermittelt“, beschreibt Claus Rieger, Geschäftsführer der ZERTPRO FINANZ, das Zertifizierungsergebnis.

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 Walsrode geht die Kreissparkasse als Sieger und „BESTE BANK vor Ort“ hervor. Das Team aus bis zu 12 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.

Weitere Informationen finden Sie auch jederzeit online unter: <https://gepruefte-beratungsqualitaet.de/bankentest-beste-bank/>

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

Das vorgegebene Testszenario sieht stets den gleichen Kundentypen vor:

- Ein potenzieller Neukunde ist Arbeitnehmer und an einer neuen Hausbankverbindung interessiert. Für seinen monatlichen Sparwunsch von etwa 150 EUR wünscht er sich eine passende Sparempfehlung.
- 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).

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.

„Wir wünschen uns eine an den Vorgaben der DIN-Norm 77230 orientierte Beratung, um im ersten Schritt unsere elementaren Lebensrisiken zu erkennen und abzusichern. Die Kreissparkasse Fallingbostel in Walsrode hat dies im Beratungsprozess am besten umgesetzt und uns als potenziellen Neukunden hervorragend beraten“, berichtet Kai Fürderer. „Unsere Auswertung auf Basis der Testberatungen zeigt, dass die Kreissparkasse sowohl die umfassende und vollständige Datenaufnahme der Kundensituation als auch die Herleitung der passenden Produktlösungen - auf Basis der Forderungen des Verbraucherschutzes - bestens umgesetzt hat, und das bestätigt sehr eindrucksvoll den Titel „BESTE BANK vor Ort!““, fasst Herr Fürderer das Ergebnis zusammen.



Die Kreissparkasse Fallingbostel in Walsrode ist stolz auf ihr Ergebnis und darf die Auszeichnung „BESTE BANK vor Ort 2019, 1. Platz in Walsrode“ verwenden.

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

### Das Gesamtergebnis „BESTE BANK vor Ort“ 2019 in Walsrode:

Platz	Institut	Gesprächs- anbahnung	Nach- betreuung	Atmosphäre/ Interaktion	Bedarfs- analyse	Empfehlung	Gesamt- note
1	Kreissparkasse Fallingbostel in Walsrode	1,2	2,6	1,4	2,6	1,3	2,0
2	Commerzbank AG	2,3	2,4	2,6	2,2	2,2	2,3
3	Volksbank Lüneburger Heide eG	1,8	3,3	1,9	3,9	1,8	2,9

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



Der Fragebogen im Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ nutzt für die Beurteilung der Finanzanalyse Auszüge aus der DIN-Norm 77230 Basis-Finanzanalyse für den Privathaushalt.

Aus Gründen der Vereinfachung und der Anwenderfreundlichkeit, hat die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH die nach ihrer Einschätzung wesentlichen und für den Verbraucher typischen Finanzthemen aus der DIN-Norm ausgewählt. Somit bildet der Fragebogen keine vollständige und umfängliche Analyse im Sinne der DIN-Norm 77230. Einen Überblick sämtlicher Finanzthemen der Norm erhalten Sie u.a. beim Deutschen Institut für Normung unter [www.din.de](http://www.din.de) (Suchbegriff: DIN 77230).

**Weitere Quellen:**

[www.geprüfte-Beratungsqualität.de](http://www.geprüfte-Beratungsqualität.de)  
[www.Gesellschaft-für-Qualitätsprüfung.de](http://www.Gesellschaft-für-Qualitätsprüfung.de)  
[www.zertprofinanz.de](http://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](mailto:info@gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de)  
[www.Gesellschaft-für-Qualitätsprüfung.de](http://www.Gesellschaft-für-Qualitätsprüfung.de)

**Hinweis zur Berichterstattung:**

Bitte beachten Sie, dass Sie sich bei der Kommunikation des Sieges bzw. dieser Auszeichnung immer auf die „auszugsweise 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 ausgestellt hat.