

BESTE BANK *vor Ort* 2025

SIEGER 2025

IN FORCHHEIM

 Sparkasse Forchheim



Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH

BESTE BANK
2025 *vor Ort*

1. Platz
Forchheim
PRIVATKUNDENBERATUNG

 Sparkasse Forchheim

 Inklusive
DIGITAL-CHECK

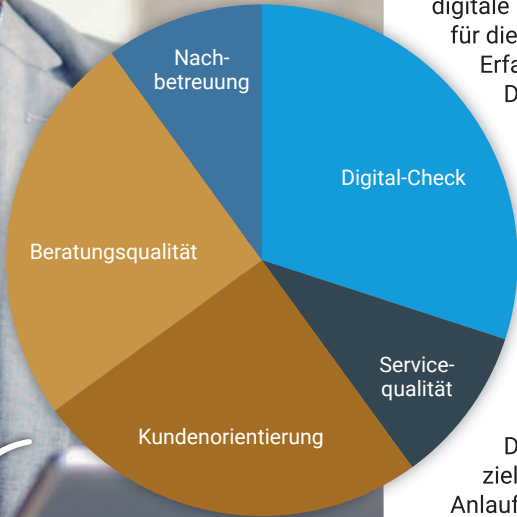
www.geprüfte-beratungsqualität.de
Test: November 2024 | Im Test: 5 Banken | Getestet: Privatkundenberatung



„Digitale Kundenorientierung und exzellente Beratung“.
Welche Bank bietet das beste Gesamtpaket für ihre Kunden?

Alle Testergebnisse
deutschlandweit finden Sie unter:

www.geprüfte-beratungsqualität.de



Testkategorien	Gewichtung
Digital-Check	30 %
Servicequalität	10 %
Kundenorientierung	25 %
Beratungsqualität	25 %
Nachbetreuung	10 %

DIE VORGEHENSWEISE

Der Fragebogen für den Bankentest „BESTE BANK vor Ort 2025“ wurde grundlegend überarbeitet, da wir im Jahr 2024 wieder eine repräsentative Kundenbefragung durchgeführt haben, deren Erkenntnisse wir für die Weiterentwicklung unseres Analysebogens genutzt haben.

In unserer neuen „Kundenstudie 2024“ wurden insgesamt 1.019 Personen zu ihren Erwartungen und Interessen bezüglich verschiedener Finanzthemen befragt.

Auf Basis dieser Ergebnisse, haben wir unseren „Digital-Check“ vollständig überarbeitet bzw. neu aufgesetzt. Damit ist eine zeitgemäße Beurteilung des Online-Auftritts möglich, der sich vollständig an den Bedürfnissen der Kunden orientiert. Die vollständige Kundenstudie finden Sie auf unserer Homepage.

Seit 2016 ermittelt die Gesellschaft für Qualitätsprüfung regelmäßig die „BESTE BANK vor Ort“ als objektiven Vergleich, der Service- und Beratungsqualität sowie das digitale Angebot bewertet. Die Grundlage für die Auszeichnung liefern die konkreten Erfahrungen qualifizierter Testkunden.

Die im Bank- und Finanzwesen ausgebildeten und mehrjährig branchenerfahrenen Tester simulieren hierbei die Suche nach geeigneten Anbietern und führen konkrete Beratungsgespräche.

PRIVATKUNDENBERATUNG ANFORDERUNGEN

DIGITAL-CHECK

Die Internetseite stellt für den potenziellen Neukunden oftmals die erste Anlaufstelle in der Bank dar. Insbesondere für die stetig steigende Zahl online und digital affiner und hybrider Kunden kommt dem Internetauftritt daher eine besondere Bedeutung zu.



KUNDENSTUDIE 2024

gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de/kundenstudie-2024-auswirkungen-auf-beste-bank-vor-ort-2025

Auf Basis der repräsentativen Kundenbefragung – der sog. „Kundenstudie 2024“ – wurde dieser Bereich komplett überarbeitet und erweitert. Der Fokus liegt auf noch mehr

Themen und noch mehr auf dem digitalen Vertragsabschluss.

SERVICEQUALITÄT UND NACHBETREUUNG

Analysiert werden hierbei der Service, die Freundlichkeit und die Professionalität der Terminvereinbarung. Neben einer möglichst zeitnahen Erreichbarkeit und einer unkomplizierten Terminvereinbarung ist insbesondere das detaillierte Erfragen des Kundenwunsches von Bedeutung. Ebenso ist das Angebot eines Folgetermins für die tieferegehende Finanzanalyse und / oder Beratung zu bereits erkannten Handlungsfeldern sehr wichtig und für uns von zentraler Bedeutung.

KUNDENORIENTIERUNG

Der Kundenwunsch ist die aktive Suche nach einer ortsansässigen neuen Hausbank - u.a. für die Kontoführung. Das Girokonto stellt hierbei das erste Produkt für die potenzielle Geschäftsbeziehung dar und sollte somit kunden- und bedarfsgerecht vorgestellt werden. Idealerweise erkennt der Berater¹ den Kundenbedarf für das neue Konto und stellt anschließend das passende Kontomodell (u.v.m.) verständlich vor.

BERATUNGSQUALITÄT

Basis für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung ist unserer Ansicht nach stets das Erkennen kundenspezifischer Bedarfssfelder. Die Grundlage stellt hierfür eine ganzheitliche Finanzanalyse dar. Diese sollte dem potenziellen Neukunden zwingend angeboten werden, um das Alleinstellungsmerkmal im Vergleich zum Wettbewerb aktiv zu präsentieren. Neben der inhaltlichen Erklärung dieser Beratungsqualität ist das Aufzeigen des Kundennutzens aus einer solchen ganzheitlichen Finanzanalyse von elementarer Bedeutung.

Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung – eine unabhängige Gesellschaft zur Qualitätsmessung bei Finanzdienstleistern – führt zum wiederholten Male einen wegweisenden verbraucherorientierten Bankentest im Privatkundensegment durch. In diesem Jahr erfolgt der Test in über 100 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.

BESTE BANK in Forchheim



Die Sparkasse Forchheim ist zum wiederholten Male die BESTE BANK in Deutschlands größtem und einzigem Bankentest mit umfassendem „Digital-Check“

Mit dem Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ stellt die Gesellschaft für Qualitätsprüfung lokale Filialbanken regelmäßig auf die Probe. Qualifizierte und branchenerfahrene Testkunden vereinbaren und führen umfangreiche Beratungsgespräche mit Banken. Auf Basis eines innovativen Frage- und Analysebogens werden diese ausgewertet und anhand vorgegebener, unterschiedlich gewichteter Kriterien bewertet.

„Seit diesem Jahr haben wir den etablierten Fragebogen nochmals deutlich erweitert und damit ein neues, deutlich schwierigeres Anforderungsprofil erstellt, sodass die jeweils BESTE BANK noch stolzer auf die Auszeichnung sein kann“, fasst Kai Fürderer, Mitglied der Geschäftsleitung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH, seine Überzeugung zusammen.

Bei der Terminvereinbarung lag der Fokus sowohl auf einem neuen Girokonto als auch auf einem monatlichen Sparplan. Das Beratungsgespräch bei der Sparkasse Forchheim konnte die hohen Erwartungen des Interessenten erfüllen bzw. sogar übertreffen.

Die besondere Herausforderung war es, den Interessenten umfassend und bedarfsgerecht zu beraten. Die BeraterInnen der Sparkasse haben es sehr gut verstanden, eine äußerst angenehme Gesprächsatmosphäre herzustellen und dabei alle wichtigen Kundeninformationen in Erfahrung zu bringen. Dies war die Grundlage für eine exzellente Beratungsleistung sowohl im Hinblick auf das konkrete Interesse an einem neuen Girokonto als auch für das Erkennen weiterer Bedarfe in den Bereichen Absicherung und Altersvorsorge.



Die Sparkasse Forchheim stellt 2025 unter Beweis, wie exzellente, nachhaltige Beratungsqualität in Forchheim aussieht.

Gesprächsfeedback einer unserer Testpersonen:

„Das Beratungsgespräch erfüllte alle Kriterien einer vorbildlichen Beratung. Es war jeweils außergewöhnlich strukturiert und kundenorientiert. Alle wesentlichen Informationen für eine spätere individuelle Empfehlung wurden systematisch und nachvollziehbar erfragt. Die anschließende Produktberatung hat mich beeindruckt und überzeugt. Die erstklassige (Video-) Beratung spricht für ein besonderes Selbstverständnis der Bank.“

Das Resümee nach der Beratungsleistung lautet deshalb: exzellent!

Die Sparkasse Forchheim gewinnt den diesjährigen Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ und setzt sich als Sieger durch.



BESTE BANK vor Ort 2025

Ergebnis des Bankentests „BESTE BANK vor Ort“ in Forchheim						
BANK	DIGITAL-CHECK	SERVICE-QUALITÄT	KUNDEN-ORIENTIERUNG	BERATUNGS-QUALITÄT	NACH-BETREUUNG	GESAMT-NOTE*
Sparkasse Forchheim	1,33	1,00	1,50	2,33	1,00	1,56
Deutsche Bank AG	2,00	1,60	1,88	3,17	1,00	2,12
HypoVereinsbank	2,33	1,20	2,25	3,50	1,40	2,40
Commerzbank AG	2,00	2,00	2,38	4,17	2,40	2,68
VR Bank Bamberg-Forchheim eG	2,33	1,80	2,00	4,33	2,60	2,72

* Gewichteter Durchschnittswert aus den fünf Testkategorien | Quelle: www.geprüfte-beratungsqualität.de | Redaktion: Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH, www.gesellschaft-für-qualitätsprüfung.de | Design, Satz und Layout: artViper™ Marketingagentur, www.artViper.de