Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

CITY CONTEST 2016 „BESTE BANK VOR ORT“

-

ERSTE ERGEBNISSE DER PILOTPHASE NACH DEN ERSTEN 100 STÄDTEN

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

Die GfQ stellt sich vor

Details zu den neuen Testfällen und zur DIN SPEC 77222

» Die neuen Testfälle

» Gemeinsamkeiten bei einer ganzheitlichen Betrachtung

Die Erwartungshaltung an die Beratung

» Die Bewertungskategorien im Detail

» Die richtigen Empfehlungen

Die deutschlandweitern Ergebnisse im Überblick

» Banken in den Kategorien

Auffälligkeiten bei den Regionalbanken

» Die Sparkassen in der Detailbetrachtung

» Die VR-Banken in der Detailbetrachtung

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

Die GfQ stellt sich vor

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

UNSERE KOMPETENZFELDER – ZUSAMMENFASSUNG

City Contest 2016 „Beste Bank“

- ❖ der neue DIN-Bankentest
- ❖ verdeckte Testkäufe auf Grundlage der DIN SPEC 77222 in rund 160 Städten bundesweit zur Ermittlung der besten Beratungsqualität vor Ort

Zertifizierungen 2016

- ❖ Überprüfung und Qualitätsmessung von Beratungsprozessen in Zusammenarbeit mit DEFINO und dem TÜV Saarland

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

geprüfte Beratungsqualität.de

Portal: „geprüfte-Beratungsqualität.de“

- ❖ Neues Verbraucherportal mit aktuellen Informationen rund um Finanzen
- ❖ Veröffentlichung und Übersicht der City Contest-Ergebnisse

Unsere Förder- und Entwicklungsthemen

- ❖ Aktive Teilnahme im DIN-Ausschuss in Berlin von Beginn an
- ❖ strategische (Weiter-) Entwicklung von Beratungsdrehbüchern
- ❖ Konzeption von Qualitätssicherungssystemen für Banken und Finanzdienstleister
- ❖ Finanzbildung und Transparenz für Verbraucher in Finanzthemen

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

Der City Contest 2016 als DIN-Bankentest

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

TESTFALL 1 – DER KUNDE MIT DEM WUNSCH DES „MONATLICHEN SPARENS“

Persönliche Informationen	
Familienstand:	ledig
Wohnverhältnis:	zur Miete
Beruflicher Status:	Angestellter Arbeitnehmer
Risikobereitschaft:	Risikoklasse 3

Genutzte Finanzprodukte

- Girokonto inkl. Kreditkarte und Online-/ Mobile-Banking
- Tagesgeldkonto
- Private Haftpflichtversicherung + Hausratversicherung
- Betriebliche Altersvorsorge

Vermögen und Einkommen

- 3.000 EUR Bruttoeinkommen
- 1.750 EUR Nettoeinkommen
- 30.000 EUR Gesamtvermögen
  - 27.000 EUR Tagesgeld
  - 3.000 EUR Girokonto

Grund der Terminvereinbarung:

- **Auf der Suche nach einer Empfehlung für den monatlichen Sparwunsch von 150 EUR**

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

TESTFALL 2 – DER KUNDE MIT DEM WUNSCH DER „EINMALIGEN GELDANLAGE“

Persönliche Informationen

Familienstand:	ledig
Wohnverhältnis:	zur Miete
Beruflicher Status:	Angestellter Arbeitnehmer
Risikobereitschaft:	Risikoklasse 3

Genutzte Finanzprodukte

- Girokonto inkl. Kreditkarte und Online-/ Mobile-Banking
- Tagesgeldkonto
- Private Haftpflichtversicherung + Hausratversicherung
- Betriebliche Altersvorsorge

Vermögen und Einkommen

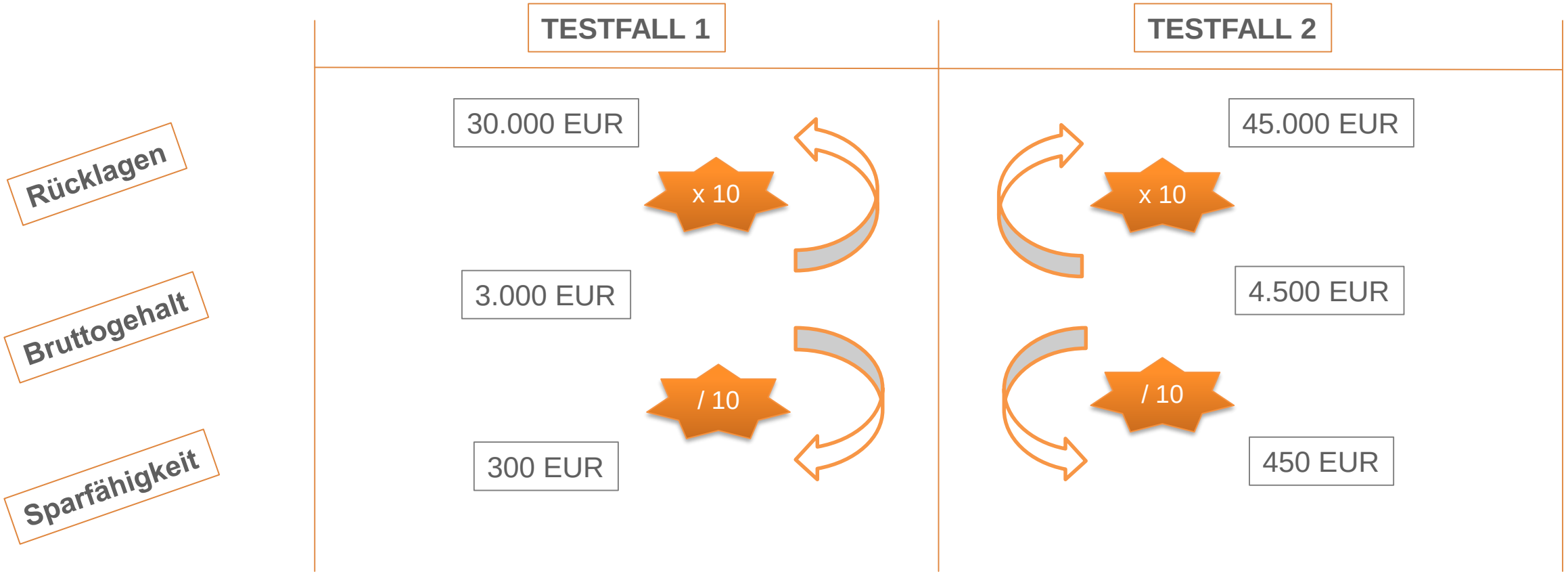
- 4.500 EUR Bruttoeinkommen
- 2.450 EUR Nettoeinkommen
- 45.000 EUR Gesamtvermögen
  - 27.000 EUR Tagesgeld
  - 3.000 EUR Girokonto
  - 15.000 EUR Fällige Festgeldanlage

Grund der Terminvereinbarung:

- **Auf der Suche nach einer Empfehlung für die fällige Geldanlage über 15.000 EUR**

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

GEMEINSAMKEITEN BEI EINER GANZHEITLICHEN BETRACHTUNG



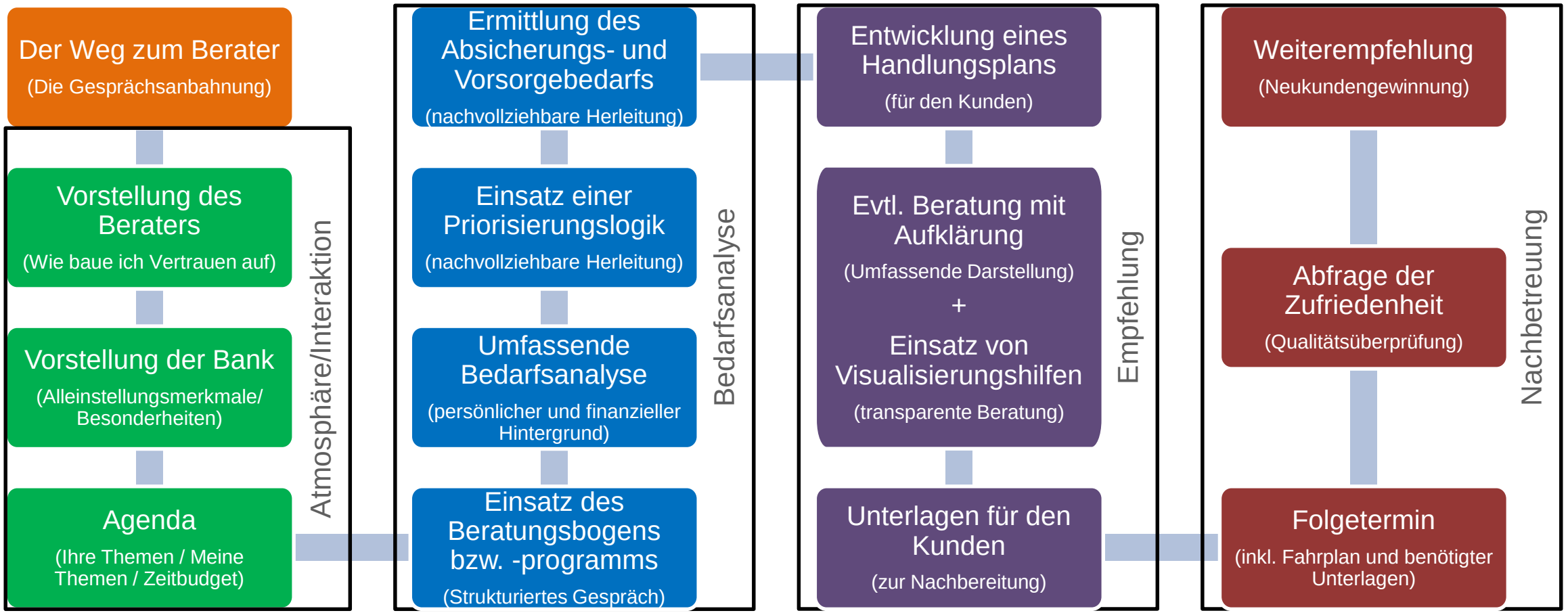
Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

Die Erwartungshaltung an die Beratung

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

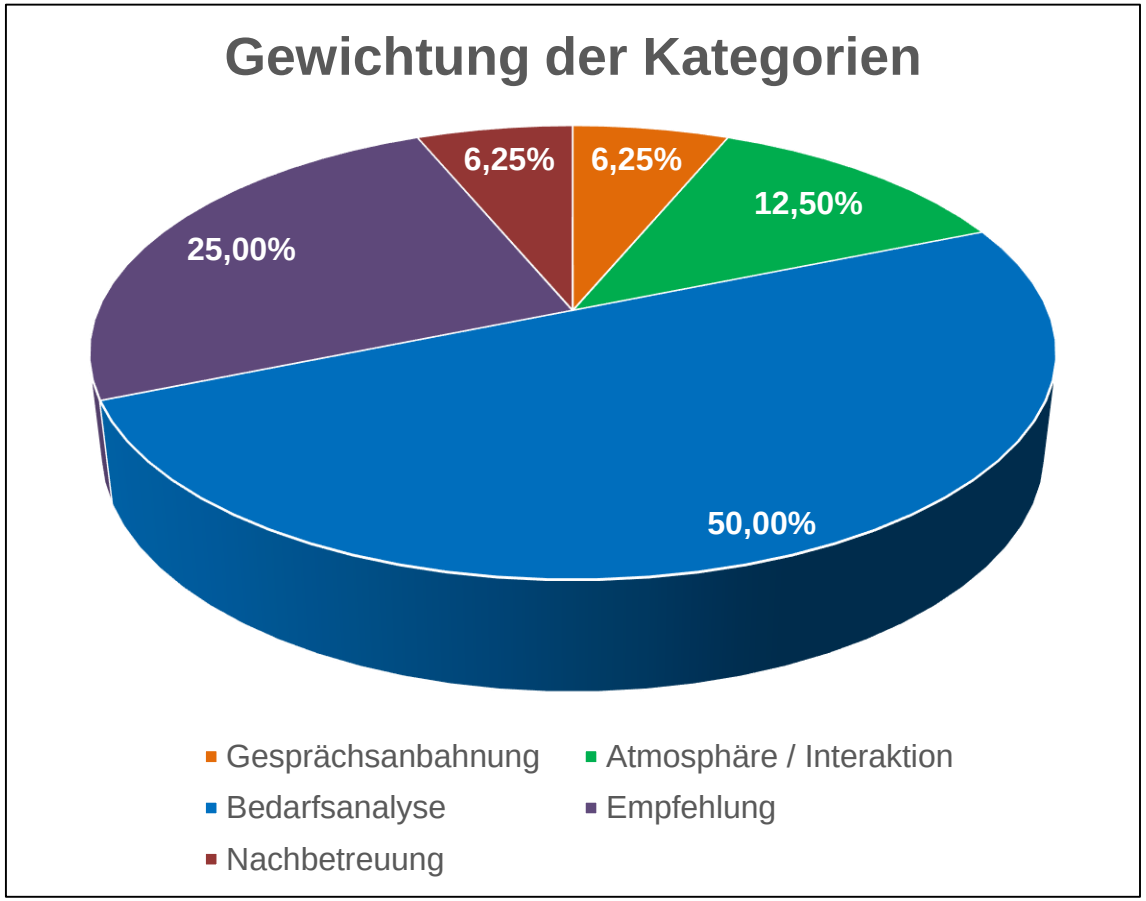
Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

UNSERE ERWARTUNGSHALTUNG AN DIE BERATUNG (INKL. DER KATEGORIEN)



Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

DER FRAGEBOGEN UND DIE GEWICHTUNG IM CITY CONTEST



zertifiziert nach der DIN SPEC 77222

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

Die „richtigen“ Empfehlungen

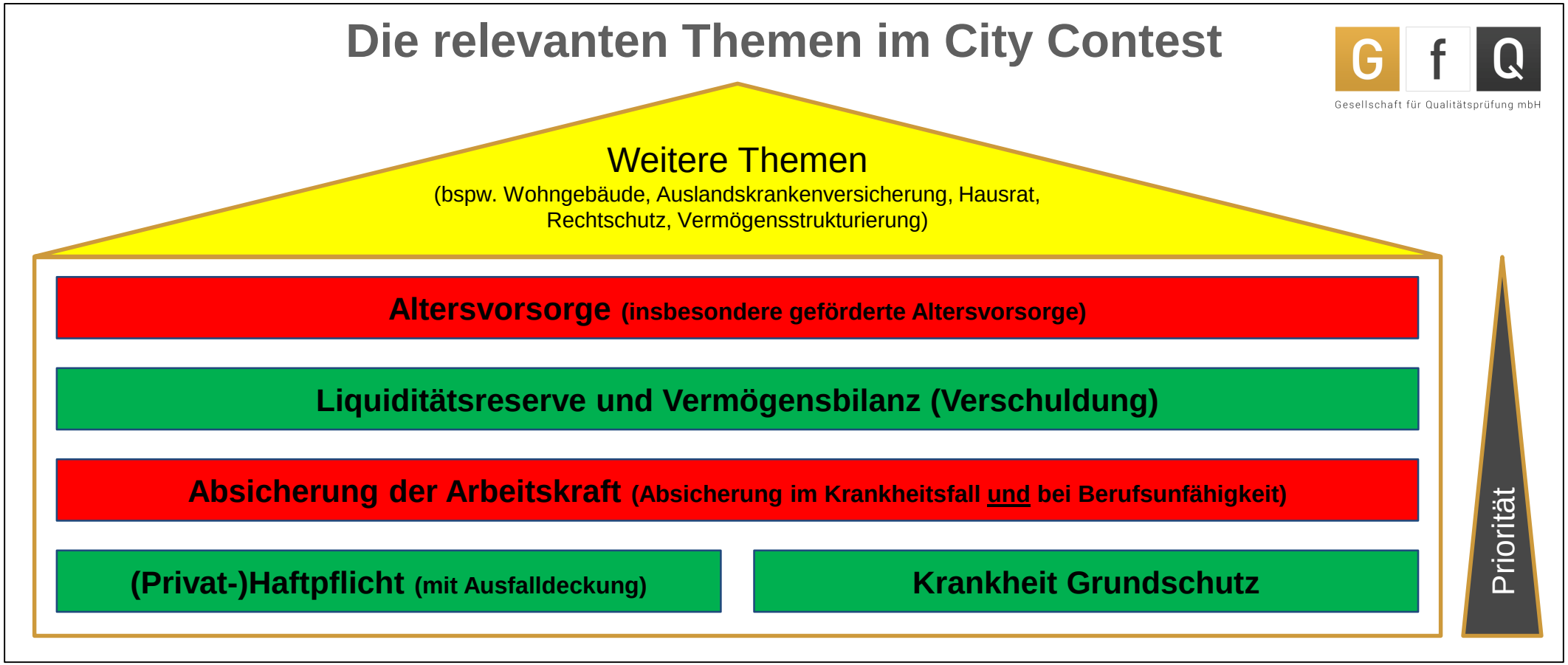
GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

DAS GFQ-FINANZHAUS (SINGLE)

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

DIE RELEVANTEN THEMEN IM CITY CONTEST



Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

Die deutschlandweiten Ergebnisse im Überblick

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

BANKEN IM ÜBERBLICK – CITY CONTEST 2016 IM ZEITABLAUF

	2016
Getestete Städte	100
Getestete Institute	654
Gesamtanzahl der Gespräche	1.376
Ø - Note **aller** getesteten Institute	**2,8**

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

BANKEN IN DEN KATEGORIEN – CITY CONTEST 2016 IM ZEITABLAUF

	Ø aller getesteten Institutsgruppen *	CB	DB	HVB	SK	VR
Gesprächsanbahnung	1,9	2,0	1,9	1,9	1,7	1,7
Nachbetreuung	2,8	2,0	3,1	2,8	2,4	2,5
Atmosphäre/ Interaktion	2,2	2,3	2,3	2,1	2,0	1,9
Bedarfsanalyse	3,4	2,5	3,4	3,9	2,9	3,2
Empfehlung	2,3	2,1	2,2	2,5	2,2	2,2
Ø – Note	**2,8**	**2,3**	**2,7**	**3,1**	**2,5**	**2,7**

* Durchschnittsnoten unter Berücksichtigung aller getesteten Institutsgruppen (inkl. Deutsche Postbank AG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Sonstige)

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

BANKEN IN DEN KATEGORIEN – CITY CONTEST 2016 IM ZEITABLAUF

	Ø aller getesteten Institutsgruppen *	CB	DB	HVB	SK	VR
Gesprächsanbahnung	1,9	2,0	1,9	1,9	1,7	1,7
Nachbetreuung	2,8	2,0	3,1	2,8	2,4	2,5
Atmosphäre/ Interaktion	2,2	2,3	2,3	2,1	2,0	1,9
Bedarfsanalyse	3,4	2,5	3,4	3,9	2,9	3,2
Empfehlung	2,3	2,1	2,2	2,5	2,2	2,2
Ø – Note	**2,8**	**2,3**	**2,7**	**3,1**	**2,5**	**2,7**
Siegerquoten		**20%**	**4%**	**0%**	**37%**	**39%**

* Durchschnittsnoten unter Berücksichtigung aller getesteten Institutsgruppen (inkl. Deutsche Postbank AG, TARGOBANK AG & Co. KGaA, Sonstige)

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

Auffälligkeiten bei den Regionalbanken

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

DIE SPARKASSEN IN DER DETAILBETRACHTUNG

	Ø-Dauer der Gespräche	Gesprächs-anbahnung	Nach-betreuung	Atmosphäre / Interaktion	Bedarfs-analyse	Empfehlung	Gesamt-note
die besten 20%	82 Minuten	1,8	1,8	1,7	1,7	2,0	**1,8**
die schlechtesten 20%	57 Minuten	1,8	3,1	2,4	4,4	2,4	**3,4**
Sparkassen im Ø	66 Minuten	1,7	2,4	2,0	2,9	2,2	**2,5**

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

DIE VOLKS- UND RAIFFEISENBANKEN IN DER DETAILBETRACHTUNG

	Ø-Dauer der Gespräche	Gesprächs-anbahnung	Nach-betreuung	Atmosphäre / Interaktion	Bedarfs-analyse	Empfehlung	Gesamt-note
die besten 20%	86 Minuten	1,5	1,9	1,5	1,7	2,0	**1,8**
die schlechtesten 20%	40 Minuten	1,9	3,5	2,4	4,6	2,6	**3,6**
VR-Banken im Ø	63 Minuten	1,7	2,5	1,9	3,2	2,2	**2,7**

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

SPRECHEN SIE UNS GERNE AN!

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH
SCHLOSSHOF 4B • 82229 SEEFELD

TELEFON 08152 – 90956 20
E-MAIL: INFO@G-F-Q.DE

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

GESELLSCHAFT FÜR QUALITÄTSPRÜFUNG MBH
SCHLOSSHOF 4B • 82229 SEEFELD

TELEFON 08152 – 90956 20
E-MAIL: INFO@G-F-Q.DE