Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH

Heute gut beraten. Morgen gut vorgesorgt. Welche Bank verbindet digitale Qualität, persönliche Beratung und eine vorausschauende Finanzplanung am besten?

DIE VORGEHENSWEISE

Mit dem Bankentest „BESTE BANK vor Ort 2027“ untersucht die Gesellschaft für Qualitätsprüfung erneut die Qualität von Regional- und Filialbanken aus Sicht privater Verbraucher. Dabei steht nicht der Vergleich einzelner Konditionen oder Produkte im Mittelpunkt, sondern das tatsächliche Kundenerlebnis: vom digitalen Ersteindruck über die Kontaktaufnahme bis hin zur persönlichen Beratung und Nachbetreuung. Für das Jahr 2027 wurde das bewährte Prüfkonzept gezielt weiterentwickelt. Einen besonderen Schwerpunkt bildet dabei die Frage, wie gut Banken ihre Kundinnen und Kunden bei einem der wichtigsten langfristigen Finanzthemen begleiten: der privaten Altersvorsorge. Denn gute Beratung sollte nicht erst dann beginnen, wenn ein konkretes Produkt nachgefragt wird. Sie sollte finanzielle Ziele, bestehende Absicherung, mögliche Versorgungslücken und langfristigen Vermögensaufbau systematisch zusammenführen. Unser Leitgedanke für 2027 lautet deshalb: **„Heute gut beraten. Morgen gut vorgesorgt.“**

PRIVATKUNDENBERATUNG 2027

FÜNF KATEGORIEN – EIN GESAMTBILD

DIGITAL-CHECK: 30 %

Der digitale Auftritt ist für viele Interessenten der erste Kontakt mit einer Bank. Deshalb wurde der Digital-Check für 2027 vollständig überarbeitet. Neben Benutzerfreundlichkeit, Orientierung und digitalen Kontakt- bzw. Abschlussmöglichkeiten rückt stärker in den Mittelpunkt, wie gut eine Bank bereits online bei wichtigen Finanzfragen unterstützt. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf Altersvorsorge, Sparen und langfristigem Vermögensaufbau. Zusätzliche Impulse für die Weiterentwicklung stammen aus der repräsentativen NextGen Studie 2026 der Gesellschaft für Qualitätsprüfung. Sie zeigt, wie selbstverständlich insbesondere jüngere Kundinnen und Kunden digitale Informationswege nutzen; gleichzeitig aber persönliche Beratung bei wichtigen Finanzentscheidungen weiterhin einen hohen Stellenwert besitzt. Damit wird der Digital-Check stärker denn je zur Prüfung der Frage: Wie gut gelingt einer Bank der Übergang vom digitalen Ersteindruck zur qualifizierten persönlichen Beratung?

SERVICEQUALITÄT: 10 %

Bewertet werden Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Professionalität und die Qualität der Terminvereinbarung. Von besonderer Bedeutung ist, ob bereits beim Erstkontakt der tatsächliche Kundenwunsch erkannt und ein passender Beratungsweg angeboten wird. Gute Servicequalität schafft damit die Grundlage für eine vertrauensvolle und effiziente Beratung.

KUNDENORIENTIERUNG: 25 %

Im Mittelpunkt steht die konsequente Ausrichtung am individuellen Kundenbedarf. Dabei geht es nicht nur um die konkrete Ausgangsfrage des Testkunden. Entscheidend ist vielmehr, ob die Bank Zusammenhänge erkennt, verständlich erklärt und den Kunden auf relevante finanzielle Handlungsfelder aufmerksam macht. Vor allem bei langfristigen Themen wie Vermögensaufbau und Altersvorsorge zeigt sich Kundenorientierung darin, komplexe Fragestellungen auf die persönliche Lebenssituation zu übertragen.

BERATUNGSQUALITÄT: 25 %

Die Beratungsqualität bleibt das Herzstück des Bankentests. Bewertet wird, wie umfassend die persönliche und finanzielle Situation analysiert wird, ob Ziele und Prioritäten erkannt werden und ob daraus nachvollziehbare Handlungsempfehlungen entstehen. 2027 gewinnt insbesondere die vorausschauende Vorsorgeplanung an Bedeutung: Werden mögliche Versorgungslücken erkannt? Werden bestehende Lösungen berücksichtigt? Und gelingt es, aus der Analyse konkrete nächste Schritte für die Kundin oder den Kunden abzuleiten? Gute Beratung bedeutet aus unserer Sicht deshalb nicht nur zu informieren, sondern Orientierung zu geben und den Kunden ins Handeln zu bringen.

NACHBETREUUNG: 10 %

Qualitativ hochwertige Beratung endet nicht mit dem ersten Gespräch. Bewertet wird deshalb auch, wie verbindlich die Bank offene Punkte aufgreift und ob konkrete nächste Schritte vereinbart werden. Gerade bei komplexen Themen wie Altersvorsorge oder Vermögensaufbau kann ein Folgetermin entscheidend sein, um eine erste Analyse in eine tragfähige Finanzplanung zu überführen.

DIE GEWICHTUNG 2027

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

NEXTGEN STUDIE 2026

Digitale Erwartungen verstehen - unsere eigene Studie gibt die Antworten. Die repräsentative NextGen Studie 2026 liefert zusätzliche Erkenntnisse darüber, wie sich Informations-, Such- und Beratungsverhalten verändern. Gerade jüngere Kundinnen und Kunden informieren sich selbstverständlich digital und nutzen zunehmend auch KI-Angebote für erste Finanzfragen. Gleichzeitig bleibt persönliche Beratung bei wichtigen finanziellen Entscheidungen relevant. Diese Erkenntnisse sind unmittelbar in die Weiterentwicklung des Digital-Checks 2027 eingeflossen. Digital überzeugen. Persönlich beraten. Langfristig vorsorgen.

Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung – eine unabhängige Gesellschaft zur Qualitätsmessung bei Finanzdienstleistern – führt zum wiederholten Male einen wegweisenden verbraucherschutzorientierten Bankentest im Privatkundensegment durch.