

Volksbank bei Bankentest vorn

Genossenschaftsbank ist „Beste Bank vor Ort“ an allen vier Standorten

Erfolg für die Volksbank Mittelhessen: An den Standorten Marburg, Gießen, Wetzlar und Bad Nauheim wurde sie Sieger im Bankentest.

Marburg. Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH hat im Jahr 2016 den unabhängigen Bankentest entwickelt und bezeichnet ihn als den größten Bankentest der Republik. Nach eigenen Angaben habe man Banken in 400 Städten getestet – die Bank mit der besten Leistung wurde jeweils mit dem ersten Platz und dem Titel „Beste Bank vor Ort“ gekürt. Der Titel treffe eine verbindliche Aussage, wie es um die Beratungsqualität für Privatkunden in regionalen und überregionalen Banken und Sparkassen stehe.

„Nur auf Basis einer ganzheitlichen Analyse des Kunden und seiner finanziellen Ist-Situation können die notwendigen Handlungsfelder erkannt und die passenden Empfehlungen abgeleitet werden“, erläutert Iris Fürderer, Geschäftsführerin der Gesellschaft für Qualitätsprüfung.

Zwei Testsituationen wurden in Beratungsgesprächen abgeprüft. Beim Testfall „Sparwunsch“ ist ein potenzieller Neukunde Arbeitnehmer und an einer neuen Hausbankverbindung interessiert. Für seinen monatlichen Sparwunsch von etwa 150 Euro wünscht er sich eine passende Sparempfehlung.

Testfall zwei ist die „Geldanlage“: Ein potenzieller Neukun-



Dr. Lars Witteck (von links) gratulierte den Regionaldirektoren Alexander Zippel, Silke Haas, Waltraud Theis und Thomas Cornelius zur Auszeichnung. Privatfoto

de ist Arbeitnehmer und auf der Suche nach einer neuen Hausbankverbindung. Für sein erspartes Guthaben in Höhe von etwa 15 000 Euro interessiert er sich für eine passende Anlageempfehlung.

300 Kriterien geprüft

In beiden Testfällen legt der Testkunde Wert auf eine ganzheitliche Beratung und lässt die Bank somit objektiv und ohne Produktschwerpunkt „frei handeln“. Auf Basis von fünf Testkategorien erfolgte die Beurteilung der Testkaufgespräche: Gesprächsanbahnung, Nachbetreuung, Atmosphäre und Interaktion, Bedarfsanalyse und Empfehlung. Im Nachgang dokumentierten die Tester die jeweiligen Beratungsgespräche anhand eines Fragebogens mit insgesamt 62 Einzel- und

über 300 Detailkriterien. „Unsere Auswertung zeigt, dass die Volksbank Mittelhessen sowohl die umfassende Aufnahme der Kundensituation als auch die Herleitung der Produktlösungen bestens gelöst hat“, bestätigt Iris Fürderer.

In Marburg belegte die Volksbank Platz eins mit der Gesamtnote 1,6. Platz zwei belegte die Sparkasse (1,8), gefolgt von Commerzbank (2,0), Deutscher Bank (3,5), Targobank (3,8) und Postbank (4,1). In Gießen holte die Volksbank den ersten Platz mit der Gesamtnote 1,9, es folgen die Sparkasse (2,0), Commerzbank (2,1), Deutsche Bank (2,2), Targobank (2,8) und Postbank (3,3). In Wetzlar und in Bad Nauheim setzte sich die Volksbank jeweils mit der Gesamtnote 2,0 an die Spitze.

Dr. Lars Witteck, Generalbevollmächtigter der Volksbank

Mittelhessen, nahm die Auszeichnungen gemeinsamen mit den Regionaldirektorinnen Waltraud Theis und Silke Haas sowie den Regionaldirektoren Alexander Zippel und Thomas Cornelius entgegen.

„Die hervorragenden Testergebnisse bestätigen uns in unserer Strategie der persönlichen Beratung und Nähe über alle Kanäle hinweg. Ob in der Filiale, per Telefon oder digital, die Beratungsqualität und Kundenbetreuung der Volksbank Mittelhessen erreicht Bestnoten. Darüber freuen wir uns sehr und sehen die Auszeichnung zugleich als Verpflichtung gegenüber unseren Mitgliedern und Kunden“, sagte Witteck. Die Auszeichnung gelte vor allem den vielen Kollegen in den Filialen – erst deren fachkundige Betreuung habe die Titel ermöglicht.