

2019 ist die VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup 10-JAHRES-SIEGER beim FOCUS-MONEY CityContest Privatkunden in Emsdetten sowie Jahressieger beim FOCUS-MONEY CityContest Geschäftskundenberatung in Emsdetten

Die Beratungsqualität von Banken ist ein entscheidendes Bewertungskriterium für die Kunden im Finanzsektor. Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) testet und bewertet daher für den FOCUS-MONEY CityContest anonym und nach standardisierten Kriterien die Beratungs- und Serviceleistungen von Banken in mehr als 300 deutschen Städten.

Beim FOCUS-MONEY CityContest 2019 in Emsdetten ist die VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup erneut als Testsieger hervorgegangen und hat sich zusätzlich für die Sonderauszeichnung „10-JAHRES-SIEGER“ im Bereich Privatkunden qualifiziert. Auch im Bereich Geschäftskundenberatung wurde sie 2019 zum wiederholten Male Testsieger in Emsdetten.

Ein großer Erfolg für die VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup: Das Team der VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup hat einmal mehr bewiesen, dass die Beratungs- und Serviceleistung ihrer Bank hervorragend ist und sich im direkten Vergleich mit Ihren Mitbewerbern vor Ort abhebt. Somit kann sich die VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup über die Auszeichnung Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2019 im Bereich Privatkunden freuen. Die kontinuierliche Bestleistung wurde im Jubiläumsjahr zusätzlich mit der exklusiven Sonderauszeichnung 10-JAHRES-SIEGER prämiert.

Hervorragende Ergebnisse erzielte die VerbundSparkasse auch im Bereich Geschäftskundenberatung: Auch hier ist sie 2019 Testsieger im Focus Money CityContest Emsdetten.

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) prüft für den FOCUS-MONEY CityContest bereits im 12. Jahr die Qualität der Privatkundenberatung, sowie im 6. Jahr die Qualität der Geschäftskundenberatung in inzwischen über 300 deutschen Städten. In jeder Stadt wird dabei die Bank ausgezeichnet, die insgesamt die beste Beratungsleistung und den überzeugendsten Service bietet.

Anlässlich des 10-jährigen Jubiläums des FOCUS-MONEY CityContest wurden in 2019 die Banken mit einer kontinuierlich herausragenden Beratungs- und Servicequalität im Privatkundenbereich mit der Sonderauszeichnung „10-JAHRES-SIEGER“ prämiert. Die Qualifikationskriterien reflektieren die aktuelle Beratungs- und Servicequalität aber auch die Kontinuität. Voraussetzung für die Sonderauszeichnung 10 JAHRES SIEGER ist die Bestnote beim diesjährigen Bankenvergleich in der jeweiligen Stadt und die beste Durchschnittsnote bei den aktuellsten 5 Bankentests.

Bei der Bewertung der Qualität gelten standardisierte Anforderungen – bei der Umsetzung allerdings bleibt viel Raum für die Individualität der Banken und Sparkassen. „Wir glauben

an die Vielfalt der Ansätze. Der Beratungsprozess ist vielschichtig und ein klares Alleinstellungsmerkmal der Bank“, erklären Dr. Dirk Rathjen und Dr. Andreas Ritter, Vorstände des Instituts für Vermögensaufbau: „Die VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup hat den Beratungsprozess in Emsdetten sowohl im Privat- wie auch im Geschäftskundenbereich hervorragend umgesetzt und damit den Testsieg berechtigt erhalten“.

Der Test: anonym, einheitlich, umfassend

Der FOCUS-MONEY CityContest ist standardisiert und mit insgesamt 127 Kriterien im Privatkundenbereich sowie 134 Testfragen bei der Geschäftskundenberatung jeweils sehr umfassend: Ein ausgefeilter Ablauf stellt sicher, dass die aufwendigen Tests die Beratungspraxis realistisch abbilden und die Ergebnisse miteinander vergleichbar sind. Sogenannte „Mystery Shopper“ vereinbaren dabei einen Beratungstermin. Sie sind in Wahrheit bestens ausgebildete Finanzprofis.

Um einschätzen zu können, wie kundenorientiert die Berater vorgehen, präsentieren sie sich als Privat- wie auch als Geschäftskunde mit einem einheitlichen Anfängerprofil: Als Menschen mit geringen Finanzkenntnissen sind sie auf der Suche nach einer neuen Hausbank und wünschen sich eine umfängliche und wertschätzende Beratung. Diese Beratung sollte über das reine Vorstellen eines Girokontos oder die Nennung von Konditionen hinausgehen und möglichst ganzheitlich alle Bedürfnisse eines Bankkunden umfassen.

Beratungsqualität: Strenge Standards

Direkt nach dem Gespräch bewerten die Tester die Beratungsqualität anhand von 102 Kriterien im Privat – und 109 Kriterien im Geschäftskundenbereich. Der Fragenkatalog ist jeweils detailliert und berücksichtigt unterschiedliche Themen. Es geht zum Beispiel um die Vorbereitung des Kontakts, die Atmosphäre und auch um die Nachbetreuung. Vor allem aber wird geprüft, ob die Berater wirklich kunden- und sachgerecht arbeiten. Zu den wichtigsten Kriterien zählen u.a. die Verständlichkeit und Vollständigkeit der Informationen, die Bereitschaft und Fähigkeit der Berater zur Beantwortung von Fragen und ihr Bemühen um individuell zugeschnittene Lösungen.

Moderner Service: Viele Kanäle für den Kontakt

Die Ansprüche der Bankkunden haben sich in den letzten Jahren geändert. Früher war die Filiale der konstante Anlaufpunkt. Heute informiert man sich oftmals zunächst auf der Website, schickt eine Mail oder chattet möglicherweise mit einem Mitarbeiter. Ob Telefon, Website, E-Mail oder Chat: Beim Test werden im Kapitel „Service“ alle angebotenen Kommunikationswege geprüft. Es geht bei den 25 Service-Kriterien nicht nur um Freundlichkeit und Erreichbarkeit der Mitarbeiter. Wichtig ist auch die Qualität der Website, die Anzahl der angebotenen Kontaktmöglichkeiten sowie Qualität und Schnelligkeit der Antworten auf den verschiedenen Kommunikationskanälen.

Das Gesamtpaket zählt

In der Gesamtwertung gehen die Ergebnisse beim Test der Beratung mit 75 Prozent, die Resultate beim Servicecheck mit 25 Prozent ein.

Die VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup setzte sich in Emsdetten in der Privatkundenberatung mit einer Gesamtnote von 1,81 gegen Ihre 3 Mitbewerber durch und wurde im FOCUS-MONEY CityContest 2019 Testsieger Privatkundenberatung.

In der Geschäftskundenberatung erzielte sie die Gesamtnote 1,86 und setzte sich hier gegen 2 Mitbewerber durch.

Der Sieg ist in beiden Bereichen dem Gesamtpaket zu verdanken. So erzielte die Verbund-Sparkasse Emsdetten·Ochtrup in mehreren Kategorien überdurchschnittliche Bewertungen. Besonders profilieren konnte sie sich mit Bestnoten bei den Privatkunden in den Bereichen „Vorbereitung“ und „Kundengerechtigkeit“, bei den Geschäftskunden in den Bereichen „Atmosphäre“ und „Nachbetreuung“. Vorstandsvorsitzender Dr. Peter Eckhardt sagt dazu: „Wir sind sehr stolz auf die hervorragende Leistung unserer Mitarbeiter, die sich als kompetentes und kundenorientiertes Team bewiesen haben.“

Mehr Informationen:

www.meine-bank-vor-ort.de/focus-money-citycontest-2

Das Institut für Vermögensaufbau

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) ist eine bankenunabhängige Gesellschaft. Ihr Ziel: die Förderung des langfristigen Vermögensaufbaus von Privatanlegern mit Hilfe wissenschaftlich gestützter Methoden. IVA untersucht unter anderem die Qualität von Depots und Vermögensverwaltungen. In Kooperation mit FOCUS-MONEY testet IVA bundesweit anonym die Qualität der Bankberatung für Privat- und Geschäftskunden. Einmal jährlich wird zusammenfassend ein Qualitätsatlas veröffentlicht. IVA betreibt zudem das Portal www.meine-bank-vor-ort.de. Hier können Bankkunden nicht nur gezielt die Ergebnisse des CityContest abrufen, sondern selbst ihre Bank bewerten. Zudem finden sie hier eine Vielzahl an aktuellen Tipps und Informationen zu Finanz- und Wirtschaftsthemen.