



FOCUS-MONEY CityContest

VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup: Testsieger in Privat- und Geschäftskundenberatung

Anonyme Tester beurteilen jedes Jahr in 200 deutschen Städten die Qualität der Bankberatung. Um aussagekräftige Ergebnisse zu erzielen, wenden sie dabei einen umfassenden, standardisierten Kriterienkatalog an. Die VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup geht 2017 als zweifacher Testsieger in Emsdetten hervor.

Emsdetten, 4. Juli 2017 – Das Team der VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup kann sich über eine wichtige Auszeichnung freuen. Es hat im „FOCUS-MONEY CityContest“ die besten Ergebnisse sowohl in der Privat- als auch in der Geschäftskundenberatung erzielt und ist damit zweifacher Testsieger in Emsdetten.

Bereits zum 8. Mal testet das Institut für Vermögensaufbau (IVA) die Qualität der Bankberatung in über 200 deutschen Städten. In Kooperation mit FOCUS-MONEY wird jeweils die Bank ausgezeichnet, die insgesamt die beste Beratungsleistung und den überzeugendsten Service bietet. Für den Bereich Geschäftskunden geht der Test ins dritte Jahr.

Der Test: anonym, einheitlich, umfassend

Ein ausgefeilter Ablauf stellt sicher, dass die aufwendigen Tests die Beratungspraxis realistisch abbilden und die Ergebnisse miteinander vergleichbar sind. „Mystery Shopper“ – also professionelle Testkunden – vereinbaren einen Termin. Dabei treten sie mit einem einheitlichen Profil auf: Im Test der Privatkundenberatung sind sie auf der Suche nach einer neuen Hausbank und wünschen sich Möglichkeiten zur Geldanlage. Um einschätzen zu können, wie kundenorientiert die Berater vorgehen, offenbaren die Tester bei diesem Gespräch ihre Sachkunde nicht, sondern präsentieren sich als Menschen ohne wirkliche Finanzkenntnisse.

Für den Test der Geschäftskundenberatung treten sie als Geschäftsinhaber auf der Suche nach einer neuen Hausbank zur Abwicklung des geschäftlichen Zahlungsverkehrs auf. Dabei interessieren sie sich außerdem für zusätzliche Leistungen der Bank. Die Tester zeigen sich dabei als Personen mit einem guten Niveau an Finanzkenntnissen.

Beratungsqualität: Strenge Standards

Direkt anschließend an das Gespräch bewerten die Tester die Beratungsqualität anhand eines festen Katalogs aus 58 Kriterien bei der Privatkundenberatung und 63 Kriterien bei der Geschäftskundenberatung. Hier geht es um die Vorbereitung des Kontakts, die Atmosphäre und auch um die Nachbetreuung. Vor allem aber wird geprüft, ob die Berater sachgerecht, engagiert und kundenorientiert arbeiten. Werden die Bedürfnisse des Kunden gründlich geklärt, werden individuell passende, fachlich überzeugende Lösungen angeboten, sind die Informationen vollständig und werden Vor- und Nachteile verständlich erklärt? Dies sind nur einige der Punkte, die in die Note einfließen.



Moderner Service: Viele Kanäle für den Kontakt

Die Ansprüche der Bankkunden haben sich in den letzten Jahren geändert. Früher war man viel häufiger in der Filiale und machte nebenbei den nächsten Termin aus. Heute schaut man oft erst mal auf die Website, schickt eine Mail, chattet vielleicht sogar mit einem Mitarbeiter. Beim Test wird deshalb im Punkt Service seit diesem Jahr auch die digitale Kommunikation mit einbezogen. Es geht bei den 23 Kriterien also nicht nur um Freundlichkeit, Gestaltung der Filiale und telefonische Erreichbarkeit. Wie übersichtlich und informativ ist die Website, welche Optionen stehen zur Verfügung, funktioniert alles und lässt sich rasch ein Kontakt herstellen?

Das Gesamtpaket zählt

Menschen unterscheiden sich in ihren Bedürfnissen, Einstellungen und Vorlieben. Deshalb gelten zwar bei der Bewertung der Qualität standardisierte Anforderungen – bei der Umsetzung allerdings bleibt viel Raum für Individualität. „Wir glauben an die Vielfalt der Ansätze, denn mehrere Wege führen zum Ziel“, erklärt Dr. Andreas Beck, Vorstand des Instituts für Vermögensaufbau.

In die Gesamtwertung gehen die Ergebnisse beim Test der Beratung mit 75, die Resultate beim Servicecheck mit 25 Prozent ein. Die VerbundSparkasse Emsdetten-Ochtrup setzte sich in Emsdetten mit einer Gesamtnote von 1,74 gegen ihre 3 Mitbewerber im Bereich der Privatkundenberatung durch. In der Geschäftskundenberatung ließ die VerbundSparkasse Emsdetten-Ochtrup mit einer Gesamtnote von 1,34 ihre beiden Mitbewerber hinter sich.

Vorstandssprecher Dr. Peter Eckhardt sagt dazu: „Das gesamte Team der VerbundSparkasse Emsdetten-Ochtrup arbeitet jeden Tag engagiert für unsere Kunden. Wir freuen uns deshalb sehr, dass wir uns in diesem unabhängigen, anonymen Test bewähren konnten und in beiden Testsegmenten überzeugen konnten!“

Pressekontakt

VerbundSparkasse Emsdetten-Ochtrup
Kirchstraße 30-34
48282 Emsdetten

Mehr Informationen:

www.meine-bank-vor-ort.de

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.