

Volksbank Karlsruhe als beste Bank der Stadt ausgezeichnet

Bei verdecktem Bankentest auf Platz 1 in allen Wertungskategorien von Focus Money

Karlsruhe, 19. Juli, 2016 – Nachdem die Volksbank Karlsruhe bereits im Frühjahr von der Zeitung „Die Welt“ für die beste Baufinanzierungsberatung der Stadt ausgezeichnet wurde, verbucht sie nun einen weiteren großen Erfolg: In einem regionalen verdeckten Bankentest des Wirtschaftsagazins Focus Money und des Instituts für Vermögensaufbau ging die Volksbank Karlsruhe im Juni erstmals als Sieger sämtlicher Wertungskategorien hervor und trägt mit einer Gesamtnote von 1,4 nun den Titel „Beste Bank der Stadt“. Insgesamt wurden neun Karlsruher Finanzdienstleister in den Kategorien „Privatkundenberatung“, „Firmenkundenberatung“ und „Servicequalität“ unter die Lupe genommen.

„Auf dieses Ergebnis können alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Volksbank Karlsruhe sehr stolz sein. Denn die internen und externen Anforderungen an die Beratungs- und Vertriebsprozesse nehmen auch vor dem Hintergrund der gesetzlichen Auflagen stetig zu. Wir haben mit der Genossenschaftlichen Beratung daher vor gut einem Jahr einen strikt kundenzentrierten Ansatz eingeführt. Und schon die Ergebnisse unserer selbst initiierten Testkäufe im Frühjahr dieses Jahres haben in beeindruckender Weise gezeigt, dass unsere neuen Vorgaben nicht nur auf dem Papier stehen, sondern im Tagesgeschäft gelebt werden“, sieht Andreas Lorenz, Vorstandsvorsitzender der Volksbank Karlsruhe, die Basis des jüngsten Erfolgs seines Hauses. Diese Auszeichnung, so Lorenz weiter, sei sowohl Bestätigung als auch Ansporn, das Versprechen als „Die Bank unserer Stadt“ im täglichen Kundenkontakt einzulösen.

„Das Ergebnis zugunsten der Volksbank Karlsruhe war eindeutig. Das Institut setzt den Beratungsprozess für Neukunden aktuell am besten um“, sagt Kai Fürderer, Vorstandsmittglied des Instituts für Vermögensaufbau (IVA). Sein Team führt seit über fünf Jahren bundesweit Testkäufe in Banken durch und kürt am Ende den Sieger, der am jeweiligen Ort am besten und umfassendsten berät. In diesem Jahr hat das IVA die Testformate noch anspruchsvoller gestaltet. Neben den Testgesprächen im Privatkunden- und Firmenkundensegment wird nun zusätzlich die Qualität im Servicebereich bewertet. Die Siegerbank wird anhand einer breiten Qualitätsanalyse segment- und themenübergreifend ermittelt.

Verdeckte Käufe als Privat- und Firmenkunde

Beim Test im Privatkundensegment begibt sich ein potenzieller Neukunde auf die Suche nach einer neuen Hausbank sowohl für ein Girokonto als auch für die Beratungsleistung, beispielsweise zur Altersvorsorge. Mit einem monatlichen Sparpotenzial von mindestens 200 Euro lässt er die Bank unvor-

eingenommen und ohne Produktschwerpunkt frei agieren. Dabei erfolgt die Auswertung anhand der fünf Grunddimensionen Vorbereitung, Nachbetreuung, Atmosphäre/Interaktion, Kundengerechtigkeit und Sachgerechtigkeit.

Die Tests im Firmenkundensegment erfolgen durch echte Unternehmer in den jeweiligen Testregionen. Die Vorgabe hier: Ein potenzieller Neukunde ist auf der Suche nach einer neuen Hausbank und interessiert sich unter anderem für die Abwicklung des Zahlungsverkehrs, ein Girokonto sowie für weitere Finanzthemen. Die Kernfrage des Firmenkudentests lautet, ob das Kreditinstitut für die Testperson nachweislich mehr sein will als ein kontoführendes Institut – nämlich die neue Hausbank. Damit die Bank unvoreingenommen und ohne Produktschwerpunkt frei agieren kann, ist der „Aufhänger“ stets der Zahlungsverkehr, verbunden mit der Frage, was die Bank darüber hinaus leisten könne. Wichtig ist, dass dieser potenzielle Neukunde mit einem jährlichen Umsatz von mindestens einer Million Euro keinen akuten Kreditbedarf hat. Ausgewertet werden die Tests im Firmenkundensegment nach den gleichen fünf Grunddimensionen wie in der Privatkundenberatung.

Ergänzend zu den Testkäufen besucht ein IVA-Mitarbeiter die Filialen und beurteilt die Qualität des Servicebereichs anhand mehrerer Einzelkriterien. Außerdem ruft er über die zentrale Telefonnummer an und bewertet die Telefongespräche analog der Filialchecks.

Über die Volksbank Karlsruhe

Die Volksbank Karlsruhe eG wurde 1858 gegründet und ist die älteste Genossenschaftsbank in der Region. Sie zählt rund 42.000 Mitglieder und knapp 85.000 Kunden. Das Unternehmen beschäftigt 390 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Bilanzsumme lag Ende 2015 bei über 2,5 Milliarden Euro. Die Volksbank Karlsruhe hat sich bis heute das genossenschaftliche Prinzip der Solidarität, Selbsthilfe und Selbstverantwortung bewahrt. Als regionales Institut fühlt sie sich der Tradition verpflichtet, Handwerk und Mittelstand über das klassische Bankgeschäft hinaus Förderer zu sein. Die Volksbank Karlsruhe übernimmt zudem soziale Verantwortung in ihrem Geschäftsgebiet und stellt für gemeinnützige Zwecke jährlich rund 400.000 Euro im Rahmen ihres Spenden- und Sponsoringkonzepts zur Verfügung. Ein wichtiger Baustein ist die eigene Spendenplattform im Internet, die es den Bürgerinnen und Bürgern unter www.gemeinsam-fuer-unsere-stadt.com ermöglicht, Hand in Hand mit der Volksbank Karlsruhe gemeinnützige Institutionen zu unterstützen

Im Juni 2016 wurde die Volksbank Karlsruhe vom Wirtschaftsmagazin Focus Money und dem Institut für Vermögensaufbau als „Beste Bank der Stadt“ ausgezeichnet. Sie belegte bei verdeckten Tests sowohl im Privat- und Firmenkundensegment als auch bei der Servicequalität den ersten Platz in der Fächerstadt. Bereits im Frühjahr 2016 erhielt die Volksbank Karlsruhe von der Zeitung „Die Welt“ das Prädikat „Beste Baufinanzierungsberatung der Stadt“.

www.volksbank-karlsruhe.de

www.gemeinsam-fuer-unsere-stadt.com

Ansprechpartner:

Thomas Nusche

Vorstandsreferent / Pressesprecher

Volksbank Karlsruhe eG

Ludwig-Erhard-Allee 1

76131 Karlsruhe

Telefon: 0721 9350 – 1213

E-Mail: thomas.nusche@volksbank-karlsruhe.de