

Testsieger: Volksbank Karlsruhe erneut beste Bank vor Ort

Gleich zwei unabhängige Institute bestätigen Spitzenposition in der Beratung

Karlsruhe, 05. Oktober 2017 – Die Volksbank Karlsruhe darf sich auch weiterhin als die beste Bank vor Ort bezeichnen. Zu diesem Ergebnis gelangten gleich zwei unabhängige Vergleichsstudien, die vor kurzem veröffentlicht wurden. Sowohl der City Contest des Wirtschaftsmagazins Focus-Money, durchgeführt vom Institut für Vermögensaufbau AG (München), als auch die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH (Seefeld) sehen das Karlsruher Traditionshaus und seine Beratungsleistungen mit deutlichem Abstand vor den untersuchten Wettbewerbern am Platz. Damit ist es der Volksbank Karlsruhe gelungen, den bereits im vergangenen Jahr erzielten Titel als „Beste Bank der Stadt“ erfolgreich zu verteidigen.

Während beim City Contest sowohl Privat- als auch Geschäftskunden im Fokus stehen, in beiden Segmenten belegt die Beratung der Volksbank Karlsruhe Platz eins, konzentriert sich die Untersuchung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung rein auf die Beratung der Privatkunden. Das Besondere: Dieser Bankentest basiert auf der DIN SPEC 77222, einer Norm, die im Sinne des Verbraucherschutzes verlässliche Standards für die Finanzanalyse in der Beratung vorgibt. Ihr Ziel ist es, dass Kunden mit einer vergleichbaren Finanzsituation auf die gleichen Bedarfe und Themen hingewiesen werden. Das gewährleistet letztlich eine hohe Vergleichbarkeit der Beratungsqualität.

Nach diesen Kriterien wurden in der Fächerstadt neben der Volksbank Karlsruhe neun weitere Kreditinstitute getestet: BBBank eG, Südwestbank AG, Baden-Württembergische Bank, Sparkasse Karlsruhe, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, Targobank AG & Co. KGaA sowie die Deutsche Postbank AG. Die Gespräche wurden auf Basis von fünf Kategorien beurteilt: Gesprächsanbahnung, Nachbetreuung, Atmosphäre/Interaktion, Bedarfsanalyse und Empfehlung. Dokumentierten haben das die Tester anhand eines Fragebogens mit insgesamt 62 Einzel- und gut 300 Detailkriterien. Dabei erreicht die Volksbank Karlsruhe Platz Eins mit einer Gesamtnote von 1,2. Auf Platz 2 folgt die BBBank eG (1,4) auf Platz 3 die Südwestbank AG (1,4), auf Platz 4 die Baden-Württembergische Bank (1,5) und auf Platz 5 die Sparkasse Karlsruhe (1,7).

Beim City Contest von Focus-Money wird zur Beurteilung der Privat- und Geschäftskundeberatung die Qualität vor Ort in der Bank sowie die Servicequalität über unterschiedliche Kontaktwege überprüft und gemessen. Die Beratungsqualität fließt mit einer Gewichtung von 75 Prozent in die Gesamtbeurteilung ein. Zentrale Elemente sind hier die Vorbereitung (Wie reibungslos verläuft der Erstkontakt?), die Atmosphäre (Besteht eine räumlich und persönlich angenehme und konstruktive Gesprächsat-

mosphäre?), die Kundengerechtigkeit (Wie sehr sind die Beratungsinhalte an der individuellen Bedarfssituation des Kunden orientiert?), die Sachgerechtigkeit (Stellt der Berater die angesprochenen Themen objektiv, fachkompetent und systematisch dar?) sowie die Nachbetreuung (Werden Möglichkeiten zur Nachbereitung und Fortführung des Gesprächs geschaffen?).

Die Servicequalität wird beim City Contest mit 25 Prozent gewichtet. Hierzu zählen Aspekte wie der Filialcheck (Wie übersichtlich und wie gut ausgestattet ist die Filiale?), das Online-Kontaktangebot (Wie übersichtlich ist der Online Auftritt der Bank und welche Kontaktmöglichkeiten werden wie schnell erreichbar angeboten?) sowie die Response (Wie freundlich ist die Bank im direkten Kontakt, und ist neben der Erreichbarkeit über die unterschiedlichen Kontaktwege auch die Antwortqualität zufriedenstellend?).

Die Volksbank Karlsruhe belegt auch hier in allen untersuchten Kategorien den ersten Platz mit einer Gesamtnote von 1,27 bei der Privatkundenberatung sowie 1,43 bei den Geschäftskunden. Auf Platz 2 im Privatkundensegment folgt die Baden-Württembergische Bank (1,42), Platz 3 belegt die BBBank eG, gefolgt von der Südwestbank AG (1,69), der Commerzbank AG (1,82), der Deutschen Bank AG (2,34), der Deutschen Postbank AG (2,38) und der Sparkasse Karlsruhe (2,47). Bei den Geschäftskunden belegt die Südwestbank AG mit einer Gesamtnote von 1,55 den zweiten Rang, gefolgt von der Sparkasse Karlsruhe (2,23), der Commerzbank AG (2,30) sowie der Deutschen Bank AG auf Platz 5.

Über die Volksbank Karlsruhe

Die Volksbank Karlsruhe eG wurde 1858 gegründet und ist die älteste Genossenschaftsbank in der Region. Sie zählt nach der Verschmelzung mit der Spar- und Kreditbank eG rund 47.000 Mitglieder und knapp 95.000 Kunden. Das Unternehmen beschäftigt 440 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Bilanzsumme liegt bei rund 2,8 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 Sommer 2017 geht die Volksbank Karlsruhe sowohl beim Focus-Money City Contest als auch beim Vergleichstest der Gesellschaft für Qualitätsprüfung bestes Institut am Bankenplatz Karlsruhe hervor und verteidigt damit den Erfolg des Vorjahres, als dem Traditionshaus erstmals der Titel „Beste Bank der Stadt“ verliehen wurde.

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

Testergebnis der Gesellschaft für Qualitätsprüfung (nur Privatkunden)

Platz	Institut	Gesprächs- anbahnung	Nach- betreuung	Atmosphäre/ Interaktion	Bedarfs- analyse	Empfehlung	Gesamtnote
1	Volksbank Karlsruhe eG	1,2	1,1	1,0	1,3	1,2	1,2
2	BBBank eG	1,9	1,4	1,3	1,2	1,7	1,4
3	Südwestbank AG	2,4	1,3	1,1	1,4	1,4	1,4
4	Baden-Württembergische Bank	1,8	1,6	1,4	1,5	1,5	1,5
5	Sparkasse Karlsruhe	1,9	1,6	1,3	1,7	1,9	1,7
6	Commerzbank AG	2,4	1,6	1,9	1,7	1,9	1,8
7	Deutsche Bank AG	1,8	3,1	2,3	2,6	2,2	2,4
8	HypoVereinsbank	2,1	1,3	1,6	3,0	2,1	2,4
9	Targobank AG & Co. KGaA	1,7	2,7	2,5	5,0	2,4	3,7
10	Deutsche Postbank AG	2,1	3,0	2,4	5,0	3,1	3,9

Testergebnis Focus Money City Contest (Privatkunden)

Platz	Bank	Beratung	Service	Gesamtnote
1	Volksbank Karlsruhe eG	1,16	1,61	1,27
2	Baden-Württembergische Bank	1,33	1,66	1,42
3	BBBank eG	1,54	1,85	1,62
4	Südwestbank AG	1,72	1,61	1,69
5	Commerzbank AG	1,70	2,16	1,82
6	Deutsche Bank AG	2,47	1,95	2,34
7	Deutsche Postbank AG	2,46	2,13	2,38
8	Sparkasse Karlsruhe	2,79	1,51	2,47
9	Targobank AG & Co. KGaA	2,74	1,85	2,51
10	HypoVereinsbank	2,93	1,64	2,61

Testergebnis Focus Money City Contest (Geschäftskunden)

Platz	Bank	Beratung	Service	Gesamtnote
1	Volksbank Karlsruhe eG	1,36	1,64	1,43
2	Südwestbank AG	1,51	1,68	1,55
3	Sparkasse Karlsruhe	2,45	1,59	2,23
4	Commerzbank AG	2,33	2,23	2,30
5	Deutsche Bank AG	2,66	2,53	2,62