

Bankentests bestätigen die hohe Beratungskompetenz

Volksbank Freiburg viermal Testsieger



In einer schnellen, von Veränderungen geprägten Zeit, ist der Wunsch nach persönlicher, verantwortungsvoller und ganzheitlicher Beratung heute berechtigter denn je. Deshalb sollten Kunden sich vor einem anstehenden Gespräch informieren, welche Bank in ihrer Stadt aktuell die beste Beratung zu bieten hat. Aber was zeichnet eine hohe Beratungsqualität aus? Wie findet man die passende Bank mit den kompetenten Beratern? Wer hilft bei der Auswahl?

Ein Indikator sind Bankentests, die jedes Jahr von unabhängigen Instituten durchgeführt werden. Getestet werden in der Regel die folgenden Aspekte einer Bankberatung: Atmosphäre und Freundlichkeit; Kundenanalyse; Transparenz und Qualitätsberatung; Betreuung und Professionalität.

Die Volksbank Freiburg hat in den vergangenen zwölf Monaten viermal in unterschiedlichen Tests den ersten Platz erreicht. Stephan Heinisch, Vorstand der Volksbank Freiburg, ist stolz auf die Leistung seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und weiß: „Die Menschen suchen Orientierung. Die persönliche Beratung wird in Zeiten der Digitalisierung eher zunehmen.“

Bereits im Dezember 2017 hatte die Volksbank Freiburg mit der Note 1,27 beim regionalen Bankentest „Beratung Private Banking“ die Konkurrenten im Breisgau hinter sich gelassen. Das Internationale Institut für Bankentests GmbH und „Die Welt“ lobten die Private Banking Berater der Genossenschaftsbank „für ihr außerordentlich gutes Fachwissen und das Eingehen auf die Kundenwünsche“.

2018 holte sich die Volksbank Freiburg mit der Gesamtnote 1,7 den Sieg im Bankentest „Beste Bank vor Ort 2018 – Gewerbekundenberatung“ in Freiburg. Dieser Bankentest wird von der unabhängigen Gesellschaft für Qualitätsprüfung in Banken durchgeführt und trifft eine Aussage zur Beratungsqualität für Gewerbekunden bei den verschiedenen Instituten. Ein Team aus 14 Testern führte deutschlandweit verdeckte Testkäufe in Kreditinstituten durch und prüfte deren Beratungsleistung anhand von definierten Vorgaben. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Volksbank Freiburg haben auch bei diesem Test ihre hohe Beratungskompetenz unter Beweis gestellt.

Volker Spietenborg, Vorstand für das Firmenkundengeschäft, kommentiert die Auszeichnung mit den Worten: „Wir sind erfreut, wieder Testsieger in der Region zu sein. Täglich setzen wir alles daran, unseren Kunden eine hohe Qualität in Beratung und Service zu bieten. Bedarfsorientierte Lösungen und eine optimale Unterstützung sind bei Firmenkunden besonders wichtig.“

Auch beim Focus Money CityContest bekam die Volksbank Freiburg im Vergleich mit fünf Banken in der Region Bestnoten im Bereich der Geschäftskundenberatung und wurde 2018 erneut Testsieger. Anonyme Tester beurteilten dazu in 200 deutschen Städten die Qualität der Bankberatung.

Eine seriöse und kompetente Beratung geht selbstverständlich über die Erfüllung gesetzlicher Mindestanforderungen hinaus. Die kurze Checkliste zeigt, was eine nachhaltige Bankberatung auszeichnet:

1 KOMPETENT & FAIR

Eine Anlageberatung darf nur von kompetenten Personen durchgeführt werden. Der Berater sollte mit aktuellen Gesetzen und Entwicklungen im Finanzmarkt vertraut sein. Entscheidend ist, dass der Bankberater den Kunden fair und partnerschaftlich berät.

2 KUNDENWÜNSCHE ERFASSEN

Gute Berater fragen den Kunden nach dem beruflichen, finanziellen und familiären Hintergrund. Sie sprechen mit ihm offen über seine Wünsche und Erwartungen. Wichtig ist auch zu erfahren, welche Erfahrungen der Kunde in Finanzgeschäften hat und wie hoch seine Risikobereitschaft ist.

3 FACHBEGRIFFE VERMEIDEN

Der Berater sollte Fachbegriffe vermeiden, damit der Kunde dem Beratungsgespräch jederzeit inhaltlich folgen kann und versteht wie das angebotene Finanzprodukt „funktioniert“.

4 TRANSPARENZ SCHAFFEN

Der Kunde muss alle mit dem Finanzprodukt verknüpften Informationen unaufgefordert erhalten: entstehende Kosten, mögliche Effekte auf die zu erwartende Rendite, Risiken und deren Absicherungsmöglichkeiten.

5 ABSCHLUSS OHNE ZEITDRUCK

Ein guter Berater lässt Kunden ausreichend Zeit für eine gewissenhafte Entscheidung und drängt nicht zu vorschnellen Vertragsabschlüssen.

Diese Beurteilung durch das bankenunabhängige Institut für Vermögensaufbau (IVA) erfolgte in fünf Hauptkriterien für die Beratung sowie in drei Kriterien für den Service. Die Volksbank Freiburg erhielt in drei Kriterien die bestmögliche Note 1,0.

Im Segment der Privatkunden-Beratung holte sich die Volksbank Freiburg ebenfalls beim Focus Money CityContest den Testsieg. In den Teilkategorien Beratung und Service erzielte die Bank ebenfalls mit einer Eins vor dem Komma die besten Einzelergebnisse. Diese Bewertung freut das Team der Volksbank besonders, da seit Jahresbeginn der Verbraucherschutz bei der Beratung durch neue Vorgaben nochmals gestärkt wurde.

Seit Januar 2018 gilt die EU-Finanzrichtlinie MiFID II („Markets in Financial Instruments Directive“), die den Verbraucherschutz und die Transparenz in der Geldanlageberatung weiter erhöhen soll. Die Volksbank Freiburg hat die neue Anforderung in ihre Beratungsabläufe integriert und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter umfassend geschult. Die erzielten Erfolge in den Tests zeigen, dass die neuen Vorgaben reibungslos – im Sinne der Kunden – umgesetzt wurden.



Kunden der Volksbank Freiburg können sich ab sofort auch zu Hause persönlich beraten lassen. Die neue Online-Beratung vob@now macht's möglich. Per Smartphone, Tablet oder PC erreichen Kunden kompetente Bankberater über die Homepage der Volksbank Freiburg von jedem Ort der Welt. Von der Geldanlage über eine Finanzierung bis hin zu Vorsorge und Bausparen: Im virtuellen Beratungszimmer können sämtliche Themen persönlich geklärt und abgewickelt werden – genauso wie in der Filiale vor Ort.

Das vob@now-Team unter der Leitung von Sven Gebhardt freut sich, wenn das zusätzliche Beratungsangebot der Volksbank Freiburg immer mehr genutzt wird. Mit Screensharing kann die individuelle Bankberatung einfach, schnell und flexibel dort stattfinden, wo die Kunden sind.