

19. August 2017

Pressemitteilung

Sparkasse Fulda bei Test „Geschäftskundenberatung“ vorn

Institut für Vermögensaufbau (IVA) bewertete Beratung und Service der Fuldaer Geldinstitute

Das Team der Sparkasse Fulda kann sich über eine schöne Auszeichnung freuen. Es hat beim „FOCUS-MONEY CityContest“ 2017 die besten Ergebnisse in der Geschäftskundenberatung erzielt und ist damit Testsieger in Fulda. Die Sparkasse setzte sich mit einer Gesamtnote von 1,70 gegen die regionalen Mitbewerber durch. Vorstandsvorsitzender Alois Früchtl: „Die gesamte Sparkassenmannschaft arbeitet jeden Tag engagiert für unsere Kunden. Wir freuen uns deshalb sehr, dass wir uns in diesem unabhängigen, anonymen Test bewähren konnten.“

Das federführende Institut für Vermögensaufbau (IVA) war in über 200 deutschen Städten unterwegs. Es ermittelte für jede Stadt das Kreditinstitut, in dem es die insgesamt beste Beratungsleistung und den überzeugendsten Service erlebte. Der Test läuft folgendermaßen ab: „Mystery Shopper“ – also professionelle Testkunden – vereinbaren einen Termin. Dabei treten sie mit einem einheitlichen Profil auf: Sie sind als Geschäftsinhaber auf der Suche nach einer neuen Hausbank zur Abwicklung des geschäftlichen Zahlungsverkehrs und interessieren sich für zusätzliche Leistungen der Bank. Die Tester zeigen sich dabei als Personen mit einem guten Niveau an Finanzkenntnissen. Direkt nach dem Gespräch bewerten sie die Beratungsqualität nach einem festen Katalog von mehr als 60 Kriterien. Hier geht es um die Vorbereitung des Kontakts, die Atmosphäre und auch um die Nachbetreuung. Vor allem aber halten die Tester fest, ob die Berater sachgerecht, engagiert und kundenorientiert arbeiten.

Mit dem digitalen Wandel ändern sich auch die Ansprüche der Kunden von Banken und Sparkassen. Gerade Geschäftsleute besuchen oft die Website, schicken eine Mail, chatten vielleicht sogar mit einem Mitarbeiter. Deshalb bezieht der Test seit diesem Jahr auch die digitale Kommunikation ein. Bei den über 20 Service-Kriterien geht es also nicht nur um Freundlichkeit, Gestaltung der Filiale und telefonische Erreichbarkeit. Nicht minder wichtig sind der Internetauftritt und die Möglichkeiten, über Mail, Chat oder Messenger-Dienste Kontakt herzustellen.

Torsten Kramm, Leiter des Firmenkundencenters der Sparkasse Fulda, sieht die langjährige Qualität bei der Beratung gewerblicher Kunden durch die FOCUS-MONEY-Auszeichnung bestätigt. „Wichtig ist uns nicht nur das konkrete Anliegen des Kunden, sondern immer auch die Gesamtschau auf seine Situation.“

Das Institut für Vermögensaufbau

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA), München, 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 Bank-

Presseinformation vom 19. August 2017

beratung 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 CityContests abrufen, sondern ihre Bank selber bewerten. Zudem finden sie hier eine Vielzahl an aktuellen Tipps und Informationen zu Finanz- und Wirtschaftsthemen.



Über den FOCUS-Money-Award für die Sparkasse Fulda freuen sich Vorstandsvorsitzender Alois Früchtl, Torsten Kramm (Leiter Firmenkundencenter) und stellvertretender Vorstandsvorsitzender Uwe Marohn (v. l. n. r.).