



Dr. Lars Witteck (li) gratuliert den Regionaldirektorinnen Waltraud Theis (2.v.r.) und Silke Haas (Mitte) sowie den Regionaldirektoren Alexander Zippel (2.v.l.) und Thomas Cornelius (re.) zur Auszeichnung.

(Foto: Volksbank Mittelhessen)

## Vier Siege beim größten Bankentest

„BESTE BANK vor Ort“: Volksbank Mittelhessen ist an allen Standorten auf Platz eins

**MITTELHESSEN** Die Volksbank Mittelhessen holt sich gleich vier Siege in Deutschlands größtem Bankentest in den Standorten Gießen, Marburg, Wetzlar und Bad Nauheim.

Der Test mit dem neuen Titel „BESTE BANK vor Ort“ trifft eine verbindliche Aussage, wie es um die Beratungsqualität für Privatkunden in regionalen und überregionalen Banken und Sparkassen steht. Die unabhängige Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH führt den Bankentest in mehr als 400 Städten durch. Die Bank mit der besten Leistung wird mit dem ersten Platz prämiert.

Dr. Lars Witteck, Generalbevollmächtigter der Volksbank Mittelhessen, nahm die Auszeichnungen gemeinsamen mit den Regionaldirektorinnen Waltraud Theis und Silke Haas sowie den Regionaldirektoren Alexander

Zippel und Thomas Cornelius entgegen. „Die hervorragenden Testergebnisse bestätigen uns in unserer Strategie der persönlichen Beratung und Nähe über alle Kanäle hinweg. Ob in der Filiale, per Telefon oder digital, die Beratungsqualität und Kundenbetreuung der Volksbank Mittelhessen erreicht Bestnoten. Darüber freuen wir uns sehr und sehen die Auszeichnung zugleich als Verpflichtung gegenüber unseren Mitgliedern und Kunden“, sagte Dr. Witteck anlässlich der Preisverleihung. Die Auszeichnung gilt vor allem den Kollegen in den Filialen. Dank deren fachkundiger Betreuung erleben die Mitglieder und Kunden nach Meinung der Volksbank Mittelhessen „besten Komfort, Top-Leistungen und höchste Kompetenz in allen finanziellen Angelegenheiten“.

Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH hat im Jahr 2016 den

unabhängigen Bankentest entwickelt. „Nur auf Basis einer ganzheitlichen Analyse des Kunden und seiner finanziellen IST-Situation können die notwendigen Handlungsfelder erkannt und die passenden Empfehlungen abgeleitet werden“, erläutert Iris Fürderer, Geschäftsführerin der Gesellschaft für Qualitätsprüfung. Die vorgegebenen Testsituationen:

- Testfall 1 „Sparwunsch“: Ein potenzieller Neukunde ist Arbeitnehmer und an einer neuen Hausbankverbindung interessiert. Für seinen monatlichen Sparwunsch von etwa 150 EUR wünscht er sich eine passende Sparempfehlung.

- Testfall 2 „Geldanlage“: Ein potenzieller Neukunde ist Arbeitnehmer und auf der Suche nach einer neuen Hausbankverbindung. Für sein erspartes Guthaben in Höhe von etwa 15 000 Euro interessiert er sich für eine passende Anlageempfehlung.

In beiden Testfällen legt der Testkunde Wert auf eine ganzheitliche Beratung und lässt die Bank somit objektiv und ohne Produktschwerpunkt „frei handeln“.

### Beurteilung beruht auf fünf Kategorien

Auf Basis von fünf Testkategorien erfolgte die Beurteilung der Testkaufgespräche: Gesprächsanbahnung, Nachbetreuung, Atmosphäre/Interaktion, Bedarfsanalyse und Empfehlung. Die Tester dokumentierten die jeweiligen Beratungsgespräche anhand eines Fragebogens mit insgesamt 62 Einzelkriterien. „Unsere Auswertung der erhobenen Daten zeigt, dass die Volksbank Mittelhessen eG sowohl die umfassende Aufnahme der Kundensituation als auch die Herleitung der Produktlösungen bestens gelöst hat“, bestätigt Iris Fürderer. (red)