

## Pressemitteilung



### **Bernhauser Bank eG: Doppelsieg beim FOCUS-MONEY CityContest 2022 Geschäftskunden und Privatkunden in Filderstadt**

Eine langfristig exzellente Beratungsqualität ist ein entscheidendes Bewertungskriterium für die Kunden im Finanzsektor. Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) testet und bewertet für den FOCUS-MONEY CityContest anonym und nach standardisierten Kriterien deutschlandweit, die Beratungs- und Serviceleistungen von Banken und Sparkassen im Privatkunden- und im Geschäftskundensegment. Beim FOCUS-MONEY CityContest 2022 in Filderstadt geht die Bernhauser Bank eG in beiden Testsegmenten als Testsieger hervor, bei den Privatkunden Beratung & Service nun 3 Jahre in Folge sowie bei den Geschäftskunden Beratung & Service 4 Jahre in Folge.

**Filderstadt, 31.05.2022** – Großer Erfolg: Das Team der Bernhauser Bank eG hat bewiesen, dass die Beratungs- und Serviceleistung ihrer Bank hervorragend ist und sich im direkten Vergleich mit Ihren Mitbewerbern vor Ort abhebt. Somit kann sich die Bernhauser Bank eG über die Auszeichnungen „**Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2022 Privatkunden in Filderstadt 3 Jahre in Folge**“ und „**Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2022 Geschäftskunden in Filderstadt 4 Jahre in Folge**“ freuen.

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) prüft und bewertet im 14. Jahr für den FOCUS-MONEY CityContest die Beratungs- und Servicequalität von Banken und Sparkassen in ca. 200 Städten deutschlandweit.

In jeder Stadt wird dabei die Bank ausgezeichnet, die insgesamt die beste Beratungsleistung und den überzeugendsten Service bietet. Bei der Bewertung der Qualität gelten standardisierte Anforderungen – bei der Umsetzung allerdings bleibt viel Raum für die Individualität der Banken und Sparkassen. „Wir glauben an die Vielfalt der Ansätze. Der Beratungsprozess ist vielschichtig und ein klares Alleinstellungsmerkmal der Bank“, erklären Dr. Dirk Rathjen und Dr. Andreas Ritter, Vorstände des Instituts für Vermögensaufbau: „Der Testsieger Bernhauser Bank eG hat den Beratungsprozess in Filderstadt hervorragend umgesetzt“.

#### **Der Test: anonym, einheitlich, umfassend**

Der FOCUS-MONEY CityContest ist standardisiert und mit insgesamt 139 Kriterien im Privatkundenbereich und 167 Kriterien im Geschäftskundenbereich sehr umfassend: Ein ausgefeilter Ablauf stellt sicher, dass die aufwendigen Tests die Beratungspraxis realistisch abbilden und die Ergebnisse miteinander vergleichbar sind. Sogenannte „Mystery Shopper“ vereinbaren dabei einen Beratungstermin. Sie sind in Wahrheit bestens ausgebildete Finanzprofis. Aber um einschätzen zu können, wie kundenorientiert die Berater vorgehen, präsentieren sie sich mit einem einheitlichen Profil, welches sich je nach Segment unterscheidet.

## Pressemitteilung



### **Tester Profil: Privatkunde**

Ein Neukunde kontaktiert die Bank, mit dem Wunsch vermögenswirksame Leistungen anzulegen, die er von seinem neuen Arbeitgeber erhält. Er besitzt bereits essenzielle Sachversicherungen und sorgt teilweise für sein Rentenalter vor. Dennoch sind in grundlegenden Absicherungsbereichen Bedarfslücken vorhanden, die der Berater im Idealfall aufdeckt. Basis ist eine umfassende Finanzanalyse, um den Interessenten bedarfsorientiert zu beraten.

### **Tester Profil: Geschäftskunde**

Der Interessent vereinbart einen Termin bei der Bank, mit dem Wunsch sein Geschäftskonto zu verlegen. Er ist neu in die Stadt gezogen und sucht einen kompetenten Ansprechpartner, an seinem neuen Lebensmittelpunkt. Neben der Beratung zum Girokonto ist eine umfassende Bedarfsanalyse der privaten und geschäftlichen Situation erforderlich, um die Bedarfslücken des Neukunden aufzudecken und bedürfnisorientiert zu beraten.

### **Beratungsqualität: Strenge Standards**

Direkt nach dem Gespräch bewerten die Tester die Beratungsqualität anhand von 103 Kriterien im Privatkundentest und 131 Kriterien im Geschäftskundentest. Der Fragenkatalog ist detailliert und berücksichtigt unterschiedliche Themen. Es geht zum Beispiel um die Vorbereitung des Kontakts, die Atmosphäre und auch um die Nachbetreuung. Vor allem aber wird geprüft, ob die Berater wirklich kunden- und sachgerecht arbeiten. Zu den wichtigsten Kriterien zählen u.a. die Verständlichkeit und Vollständigkeit der Informationen, das Erkennen von Bedarfslücken und ihr Bemühen um individuell zugeschnittene Lösungen.

### **Moderner Service: Viele Kanäle für den Kontakt**

Die Ansprüche der Bankkunden haben sich in den letzten Jahren geändert. Früher war die Filiale der konstante Anlaufpunkt. Heute informiert man sich oftmals zunächst auf der Website, schickt eine E-Mail oder chattet möglicherweise mit einem Mitarbeiter. Ob Telefon, Website, E-Mail oder Chat: Beim Test werden im Kapitel „Service“ die angebotenen Kommunikationswege geprüft. Es geht bei den 36 Service-Kriterien im Privat- und Geschäftskundensegment nicht nur um Freundlichkeit und Erreichbarkeit der Mitarbeiter. Wichtig ist auch die Qualität der Website, die Anzahl der angebotenen Kontaktmöglichkeiten sowie Qualität und Schnelligkeit der Antworten auf den verschiedenen Kommunikationskanälen.

## Pressemitteilung



### Das Gesamtpaket zählt

In die Gesamtwertung gehen die Ergebnisse beim Test der Beratung mit 75 Prozent, die Resultate beim Servicecheck mit 25 Prozent ein. In der Geschäftskundenberatung setzte sich die Bernhauser Bank eG in Filderstadt mit einer herausragenden **Gesamtnote von 1,74 gegen Ihre 4 Mitbewerber** durch und wurde im FOCUS-MONEY CityContest Geschäftskunden 2022 Testsieger. In der Privatkundenberatung holte sich die Bernhauser Bank eG den Testsieg indem sie sich gegen Ihre **4 Mitbewerber** mit einer **Gesamtnote von 2,17** durchsetzte. Das Gesamtpaket zählte: Die Bernhauser Bank eG erzielte in fast allen Kategorien überdurchschnittlich gute Bewertungen. Vorstandsvorsitzender Karlheinz Pitter sagt dazu: "Wir sind sehr stolz auf die hervorragende Leistung unserer Mitarbeiter, die sich als kompetentes und kundenorientiertes Team bewiesen haben."

### Pressekontakt

Frau Sabine Auch  
Bernhauser Bank eG  
Bernhäuser Hauptstraße 14  
70794 Filderstadt  
sabine.auch@bernhauser-bank.de

### Mehr Informationen:

[www.meine-bank-vor-ort.de/focus-money-citycontest-2](http://www.meine-bank-vor-ort.de/focus-money-citycontest-2)

### Das Institut für Vermögensaufbau

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) 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 Bankberatung für Privat- und Geschäftskunden. Einmal jährlich wird zusammenfassend ein Qualitätsatlas veröffentlicht. IVA betreibt zudem das Portal [www.meine-bank-vor-ort.de](http://www.meine-bank-vor-ort.de). Hier können Bankkunden nicht nur gezielt die Ergebnisse des CityContest abrufen, sondern selbst ihre Bank bewerten. Zudem finden sie hier eine Vielzahl an aktuellen Tipps und Informationen zu Finanz- und Wirtschaftsthemen.