

Pressemitteilung

Bernhauser Bank eG: Doppelsieg beim FOCUS-MONEY CityContest 2023 PRIVATKUNDEN und GESCHÄFTSKUNDEN in Filderstadt

In Zeiten von zunehmender Digitalisierung und immer vergleichbareren Angeboten aber auch in Zeiten von Ungewissheit und Zinswachstum, stellt eine exzellente Beratungsqualität ein entscheidendes Bewertungskriterium für die Verbraucher dar. 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 Geschäftskundensegment sowie im Bereich Baufinanzierung. Beim FOCUS-MONEY CityContest 2023 in Filderstadt geht die Bernhauser Bank eG in den Testsegmenten PRIVATKUNDEN und GESCHÄFTSKUNDEN als Testsieger hervor, bei den Privatkunden Beratung & Service nun 4 Jahre in Folge sowie bei den Geschäftskunden Beratung & Service bereits 5 Jahre in Folge.

Filderstadt, 10.03.2023 – Großer Erfolg: Das Team der **Bernhauser Bank eG** hat im umfangreichen Bankentest FOCUS-MONEY CityContest PRIVATKUNDEN und GESCHÄFTSKUNDEN in **Filderstadt** die Bestnote aller getesteten Banken erzielt. Somit kann sich die **Bernhauser Bank eG** über die Auszeichnungen „**Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2023 PRIVATKUNDEN in Filderstadt, 4 Jahre in Folge**“ und „**Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2023 GESCHÄFTSKUNDEN in Filderstadt, 5 Jahre in Folge**“ freuen.

Der Test: anonym, einheitlich, umfassend

Der FOCUS-MONEY CityContest ist standardisiert und mit insgesamt 136 Kriterien im Privatkundenbereich und 161 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.

Tester Profil: Privatkunde

Ein Neukunde kontaktiert die Bank, mit dem Wunsch ein neues Girokonto zu eröffnen. 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.

Pressemitteilung

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 **100 Kriterien** im Privatkundentest und **125 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. **Im FOCUS-MONEY CityContest PRIVATKUNDEN erzielte die Bernhauser Bank eG eine Bestnote von 2,05 im Ranking der 4 getesteten Banken in Filderstadt. Im FOCUS-MONEY CityContest GESCHÄFTSKUNDEN holte die Bernhauser Bank eG im Ranking der 4 getesteten Banken mit der Bestnote von 2,11 den Testsieg in Filderstadt.**

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

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