

## Pressemitteilung

27. Februar 2015

**Doppelsieg in Sachen Beratungsqualität für die Sparkasse Mittelholstein AG: Sieger im FOCUS-MONEY CityContest Privatkundenberatung in Rendsburg 2015 und Auszeichnung im DEUTSCHLAND TEST 2015 für „Herausragende Kundenzufriedenheit“.**

**Rendsburg** – In einem regionalen Bankentest – dem sog. „CityContest“, den FOCUS-MONEY und das Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG in Rendsburg durchgeführt haben, ist die Sparkasse Mittelholstein AG bereits zum vierten Mal in Folge als Sieger hervorgegangen.

Das Team des Instituts für Vermögensaufbau (IVA) führt bundesweit Testkäufe in Banken durch und kürt am Ende den jeweiligen Sieger, der vor Ort am besten und umfassendsten berät.

Da die Filialbanken vor Ort in der Realität mit den Direktbanken konkurrieren, wird diese Wettbewerbssituation seit 2014 auch im CityContest abgebildet. So wurden seitdem drei Direktbanken in den Test mit aufgenommen. Dem Institut für Vermögensaufbau (IVA) ist es dabei gelungen, erstmalig einen Vergleich der Filialbanken mit den Direktbanken anzustellen.

Das Ziel der Tests besteht darin, sowohl den Banken als auch den Kunden einen Vergleichsmaßstab zu bieten, der auch in der Öffentlichkeit wahrgenommen wird. Beim regionalen Test in Rendsburg im Januar 2015 wurden insgesamt acht Institute getestet: Volksbank-Raiffeisenbank Kreis Rendsburg eG, Sparkasse Mittelholstein AG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, Commerzbank AG, comdirect bank AG, HVB Online Filiale und ING-DiBa AG.

Mit einer Gesamtnote von 2,0 erreichte die Sparkasse Mittelholstein AG in diesem Wettbewerb Platz eins, gefolgt von der Volksbank-Raiffeisenbank Kreis Rendsburg eG (2,4) und der Deutschen Bank AG (2,7).

Als Testkonstellation war vorgegeben, dass sich ein potentieller Neukunde (auf der Suche nach einer neuen Hausbank) sowohl für ein Girokonto als auch für die Beratungsleistung im Allgemeinen (beispielsweise bezüglich der Altersvorsorge) interessiert und somit die Bank unvoreingenommen und ohne Produktschwerpunkt „frei agieren lässt“.

Die Beurteilung im Rahmen des Tests erfolgte nach insgesamt fünf Hauptkriterien: Vorbereitung, Nachbetreuung, Atmosphäre und Interaktion, Kundengerechtigkeit und Sachgerechtigkeit. Die Dokumentation der zusätzlich geführten Beratungsgespräche erfolgte durch die Tester auf Basis von 62 Detailkriterien.

## Pressemitteilung

„Gemäß den erhobenen Daten war das Ergebnis in Rendsburg eindeutig. Die Sparkasse Mittelholstein AG setzt den Beratungsprozess für Neukunden aktuell am besten um“, sagt Kai Fürderer. „Die Gesprächsführung und Aufnahme der Kundensituation, auf Basis derer man über Veränderungen und neue Produktvorschläge sprechen kann, ist beim konstanten Sieger in Rendsburg gut gelöst. Für den Kunden ist der Erstkontakt ein Schlüsselerlebnis, das auch sein künftiges Verhältnis zur Bank prägt“, weiß er.

„Daher ist es immer wieder schwierig als potentieller Neukunde ein Gefühl für die Beratungsleistung zu erhalten, wenn man als Interessent nicht die Möglichkeit hat, die Leistungsfähigkeit im Erstgespräch in Erfahrung zu bringen“. Deshalb war das Engagement und die Struktur der Beratung bei der Sparkasse Mittelholstein AG gut umgesetzt, wie man es sich als Bankkunde wünschen würde.

Darüber hinaus wird das Thema Kundenzufriedenheit für Banken zunehmend wichtiger. In der digitalen Welt mit einer Vielzahl von Vergleichs- und Bewertungsportalen wird es für Bankkunden immer leichter, ihre Erfahrungen einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Das kann im ungünstigen Fall verheerende Folgen für eine Bank haben, bietet Instituten mit zufriedenen Kunden aber auch die Chance, ihren Bekanntheitsgrad deutlich zu erhöhen und auf diesem Weg Bestandskunden an sich zu binden sowie Neukunden zu gewinnen.

In diesem Zusammenhang führt das Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST, dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY und der Deutschen Schutzvereinigung für Wertpapierbesitz e.V. (DSW) auch eine bundesweite Umfrage zum Thema „Kundenzufriedenheit von Bankkunden“ durch.

Das Verbraucher- und Bewertungsportal „Meine Bank vor Ort.de“ wurde vom Münchner Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG ins Leben gerufen und legt bei der Beurteilung der Bank den Schwerpunkt auf die Bewertung der Beratungsleistung und des Serviceerlebnisses, da diese den primären Aufgabenbereich einer Bank betreffen. Der Kunde nimmt die Bewertung mit Hilfe von 23 Fragen vor, die ein breites Spektrum der Kunden-Bank-Beziehung bezüglich Beratungsqualität und Service abdecken. Die Skala der Antwortmöglichkeiten reicht von eins („trifft voll und ganz zu“) bis fünf („trifft überhaupt nicht zu“).

Zum 31. Januar 2015 hat das Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG die bundesweiten Beurteilungen der Bankkunden ausgewertet. Aus der Vielzahl dieser Stimmen lässt sich nun ableiten, welche Leistungen Kunden heute von ihrer Bank erwarten und wie sie das tatsächliche Angebot bewerten.

## Pressemitteilung

„Die Kundenorientierung der Sparkasse Mittelholstein AG, die sich intensiv mit den Ergebnissen der Kundenbewertungen auseinandersetzt, ist beeindruckend“, so Förderer.

Mit bereits 1.727 eingegangenen Kundenstimmen erreicht die Sparkasse Mittelholstein AG in dieser Auswertung eine besonders gute Kundenzufriedenheitsnote von 1,73 – und verdient sich bereits zum zweiten Mal in Folge die Auszeichnung „Herausragende Kundenzufriedenheit“. Damit erhielt die Sparkasse Mittelholstein AG in Schleswig-Holstein die beste Bewertung von allen Banken und Sparkassen.

### Weitere Quellen

<http://www.deutschlandtest.de/>

<http://meine-bank-vor-ort.de/>

<http://www.gepruefte-banken.de/>

### Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG

Kai Förderer, Vorstand

Landsberger Straße 98

D - 80339 München

Tel: 089/ 461391-70

Fax: 089/ 461391-79

Mail: [presse@institut-va.de](mailto:presse@institut-va.de)

<http://www.institut-va.de>

<http://www.mbvo.de>

YouTube: <http://www.youtube.com/user/MeineBankvorOrt>

Facebook: <https://www.facebook.com/MeineBankVorOrt>