

## **Volksbank Karlsruhe mit deutlichem Abstand erneut die Nummer 1**

### **Im größten Verbrauchertest nach DIN-Norm den Titel als „Beste Bank vor Ort“ verteidigt**

Karlsruhe, 02. Oktober 2019 – Bereits zum vierten Mal in Folge setzt sich die Volksbank Karlsruhe beim größten Verbrauchertest 2019 nach DIN-Norm der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH durch. Sie darf sich daher weiterhin als die „Beste Bank vor Ort“ bezeichnen. Und während der Abstand auf die Wettbewerber in den Vorjahren eher moderat war, liegt das Karlsruher Traditionshaus in punkto Beratungsqualität für Privatkunden jetzt mit deutlichem Vorsprung auf Platz 1 des Rankings. Damit nicht genug: Auch beim unabhängigen City Contest „Privatkundeberatung“ beziehungsweise „Geschäftskundenberatung“ des Instituts für Vermögensaufbau in Zusammenarbeit mit dem Magazin Focus-Money geht die Volksbank Karlsruhe 2019 als Testsieger ihrer Stadt hervor und hat in allen Kategorien Spitzenwerte erzielt.

Neben den Testergebnissen aus verdeckten Käufen setzt die Volksbank Karlsruhe zudem auf die ungefilterte Meinung ihrer Kunden. Sie lässt ihre Beratungsleistungen deshalb über das Portal des Anbieters eKomi beurteilen – bekannt auch für Internet-Bewertungen, etwa von Hotels. Und auch hier wird dem Institut eine herausragende Beratungsqualität attestiert: Von maximal 5 möglichen Sternen vergeben die Kundinnen und Kunden der Volksbank Karlsruhe 4,9 Sterne.

„All diese Ergebnisse sind das Resultat großer Anstrengungen unserer Kolleginnen und Kollegen in der Beratung. Ihnen gilt daher mein großer Dank für diese herausragenden Bewertungen von unabhängiger Seite“, sagt Andreas Lorenz, Vorstandsvorsitzender der Volksbank Karlsruhe. „Besonders der Vergleich auf Basis von DIN-Normen liefert die im Sinne des Verbraucherschutzes verlässlichste Beurteilung der Beratungsqualität“, so Lorenz weiter. Basis dieser Untersuchung sowohl in der Privatkunden- als auch in der Geschäftskundenberatung bilden fünf Testkategorien mit unterschiedlichen Gewichtungen: Gesprächsanbahnung und Nachbetreuung (jeweils mit 6,25 Prozent gewichtet), Atmosphäre/Interaktion (12,5 Prozent), Bedarfsanalyse (50 Prozent) und Empfehlung (25 Prozent). Im Nachgang dokumentierten die Tester die Beratungsgespräche anhand eines Fragebogens mit insgesamt 93 Einzel- und über 300 Detailkriterien.

Nach diesen Vorgaben wurden in der Fächerstadt neben der Volksbank Karlsruhe fünf weitere Kreditinstitute getestet. Dabei erreicht die Privatkundenberatung der Volksbank Karlsruhe Platz 1 mit einer Gesamtnote von 1,3. Auf Platz 2 folgt die Sparkasse Karlsruhe (2,1), auf Platz 3 die Baden-Württembergische Bank (2,2), auf Platz 4 die Commerzbank AG (2,6), auf Platz 5 die HypoVereinsbank (2,8) und auf Platz 6 die Deutsche Bank AG (2,8). In der Kategorie Geschäftskunden – sie wird im Zweijahres-Turnus erhoben - belegte die Volksbank Karlsruhe 2018 ebenfalls den Spitzenplatz mit einer Gesamtnote von 1,5.

### **Ausgezeichnete Baufinanzierung**

Die anhaltende Phase historischer Niedrigzinsen sorgt bundesweit für einen Bauboom und so für eine weiterhin hohe Nachfrage nach Baufinanzierungen. Auch hier hat die Gesellschaft für Qualitätssicherung einmal genauer hingeschaut und festgestellt, dass die Volksbank Karlsruhe in diesem Segment ebenfalls die Top-Adresse in Karlsruhe ist. „Mit der Gesamtnote 1,7 zeigt die Auswertung auf Basis

der Testberatungen, dass die Volksbank Karlsruhe sowohl die umfassende und vollständige Datenaufnahme der Kundensituation als auch die Herleitung der passenden Produktlösungen - auf Basis der Forderungen des Verbraucherschutzes - bestens umgesetzt hat, und das bestätigt sehr eindrucksvoll die Auszeichnung „Beste Bank vor Ort 2019, Top-Baufinanzierungsberatung in Baden-Württemberg!“, lautet hierzu die abschließende Beurteilung der Tester.

Beim City Contest von Focus-Money erzielte die Volksbank Karlsruhe in allen untersuchten Kategorien überdurchschnittliche Bewertungen und belegt mit den Gesamtnoten von 1,29 bei der Privatkundenberatung sowie 1,78 bei den Geschäftskunden den Spitzenplatz. Ein ausgefeilter Ablauf stellt dabei sicher, dass die aufwändigen 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 Anfängerprofil: Als Menschen mit geringen Finanzkenntnissen sind sie auf der Suche nach einer neuen Hausbank und wünschen sich eine umfängliche und wertschätzende Beratung. Diese sollte über das reine Vorstellen eines Girokontos oder die Nennung von Konditionen hinausgehen und möglichst ganzheitlich alle Bedürfnisse eines Bankkunden umfassen. „Der Testsieger Volksbank Karlsruhe eG hat den Beratungsprozess in beiden Beratungssegmenten in Karlsruhe hervorragend umgesetzt“, lautete nun das Fazit des Instituts für Vermögensaufbau.

### **Focus-Money-Ranking Privatkundenberatung:**

	<u>Bank</u>	<u>Beratung</u>	<u>Service</u>	<u>Gesamtnote</u>
1.	Volksbank Karlsruhe eG	1,09	1,86	1,29
2.	BBBank eG	2,21	2,13	2,19
3.	Deutsche Bank AG	2,44	2,13	2,36
4.	Baden-Württembergische Bank	2,52	2,38	2,48
5.	Sparkasse Karlsruhe	2,85	1,55	2,52
6.	Sparda-Bank Baden-Württemberg eG	2,97	1,89	2,70
7.	HypoVereinsbank	2,94	2,18	2,75
8.	Commerzbank AG	2,76	2,91	2,79
9.	PSD Bank Karlsruhe-Neustadt eG	3,27	1,90	2,92
10.	TARGOBANK AG	3,12	2,71	3,02
11.	Deutsche Postbank AG	3,22	2,70	3,09
12.	Santander Consumer Bank AG	3,19	3,49	3,27

## Focus-Money-Ranking Geschäftskundenberatung:

	<u>Bank</u>	<u>Beratung</u>	<u>Service</u>	<u>Gesamtnote</u>
1.	Volksbank Karlsruhe eG	1,78	1,78	1,78
2.	Sparkasse Karlsruhe	3,02	1,58	2,66
3.	TARGOBANK AG	2,76	2,59	2,72
4.	Baden-Württembergische Bank	2,95	2,19	2,76
5.	Commerzbank AG	2,79	3,16	2,88
6.	Deutsche Bank AG	3,05	2,42	2,89
7.	SÜDWESTBANK AG	3,32	2,05	3,00

### Über die Volksbank Karlsruhe

Die Volksbank Karlsruhe eG wurde 1858 gegründet und ist die älteste Genossenschaftsbank in der Region. Sie zählt rund 45.000 Mitglieder und 90.000 Kunden. Das Unternehmen beschäftigt 427 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Bilanzsumme lag Ende 2018 bei über 3,01 Milliarden Euro. Die Volksbank Karlsruhe hat sich bis heute das genossenschaftliche Prinzip der Solidarität, Selbsthilfe und Selbstverantwortung bewahrt. Als regionales Institut fühlt sich die Volksbank Karlsruhe der Tradition verpflichtet, Handwerk und Mittelstand über das klassische Bankgeschäft hinaus Förderer zu sein. Sie übernimmt gleichzeitig soziale Verantwortung in ihrem Geschäftsgebiet und stellt für gemeinnützige Zwecke jährlich rund 400.000 Euro im Rahmen ihres Spenden- und Sponsoringkonzepts zur Verfügung. Ein wichtiger Baustein ist die eigene Spendenplattform im Internet, die es den Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht, unter [www.gemeinsam-fuer-unsere-stadt.com](http://www.gemeinsam-fuer-unsere-stadt.com) „Hand in Hand“ mit der Volksbank Karlsruhe gemeinnützige Institutionen zu unterstützen

[www.volksbank-karlsruhe.de](http://www.volksbank-karlsruhe.de) | [www.gemeinsam-fuer-unsere-stadt.com](http://www.gemeinsam-fuer-unsere-stadt.com)

### Ansprechpartner:

Thomas Nusche  
Vorstandsreferent / Pressesprecher  
Volksbank Karlsruhe eG  
Ludwig-Erhard-Allee 1  
76131 Karlsruhe  
Telefon: 0721 9350 – 1213  
E-Mail: [thomas.nusche@volksbank-karlsruhe.de](mailto:thomas.nusche@volksbank-karlsruhe.de)