

Volksbank Bad Saulgau: Platz eins mit Note 1,5

Auszeichnung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung – Tests in 300 Städten pro Jahr

Von Anita Metzler-Mikuteit

BAD SAULGAU - Große Freude bei der Volksbank Bad Saulgau: Sie hat am Montag von der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mit Sitz in Stuttgart die Auszeichnung als „Beste Bank vor Ort 2018“ im Bereich Privatkundenberatung überreicht bekommen. Mit einer Gesamtnote von 1,5 landete sie, dicht gefolgt von der Raiffeisenbank, auf Platz eins. Aus Sicht der Verantwortlichen hängt das nicht zuletzt mit dem Prinzip der genossenschaftlichen Beratung zusammen.

Und die ist ein wesentliches Element des genossenschaftlichen Geschäftsmodells. Im Vordergrund soll demnach nicht der Produktverkauf stehen, sondern die Bedürfnisse, Zie-

le und Wünsche der Kunden. „Das soll gelebt werden, und das ist uns wichtig“, sagte Vorstandsmitglied Klaus Remensperger bei der Übergabe des Prüfsiegels. Im positiven Sinne war er überrascht über die Nachricht. Schließlich fließen – logischerweise – keinerlei Informationen, wenn sich die Bankentester als verdeckte Privatkunden auf den Weg machen. Diese vereinbaren telefonisch beim Bankinstitut einen Termin, lassen sich einladen und füllen nach dem Beratungsgespräch einen umfangreichen Fragebogen aus.

Kai Förderer von der Gesellschaft für Qualitätsprüfung bezeichnete die Beratungseinheit bei der Volksbank Bad Saulgau als „eine starke Stunde“. Was eine gute Beratung auszeichnet, ist klar festgelegt. Dazu zählen etwa

eine umfassende Bedarfsanalyse, die Ermittlung des Absicherungs- und Vorsorgebedarfs, die Entwicklung eines Handlungsplans oder auch eine stimmige Kommunikation und Atmosphäre zwischen Kunde und Berater.

Altersvorsorge und Haftpflicht

Beim DIN-Bankentest werde, so Kai Förderer, unter anderem ein besonderes Augenmerk darauf gelegt, ob Basisabsicherungen wie die Altersvorsorge, Berufs- und Arbeitsunfähigkeit oder eine Privathaftpflicht in die Beratung mit einfließen und Lücken erkannt werden. In rund 300 Städten sind die Tester pro Jahr unterwegs. Im Juli fuhren sie nach Bad Saulgau und überprüften hier fünf Bankinstitute auf Herz und Nieren.

Dabei fiel die Benotung höchst unterschiedlich aus. Besonders in puncto Nachbetreuung und Interaktion sowie Atmosphäre punktete die Volksbank und schaffte es in die Bestenliste. Auf Platz zwei landete die Raiffeisenbank Bad Saulgau, dahinter positionierte sich die Postbank.

Der unabhängige Bankentest orientiert sich laut der Gesellschaft für Qualitätsprüfung am Verbraucherschutz und prüft Beratungsleistungen anhand von standardisierten Vorgaben. Ein Jahr lang darf das Bankinstitut die Auszeichnung werblich nutzen. Ein Jahr später wird erneut getestet. „Bad Saulgau und Sigmaringen testen wir auch im Jahr 2019, solange es dort jeweils mindestens vier Filialbanken gibt“, so Kai Förderer.