



BESTE BANK

CITYCONTEST 2010





Zielscheibe:
Bei der Wahl der
Hausbank will jeder
ins Schwarze treffen

CityContest

DIESE BANK IST EIN VOLLTREFFER

Seit der Finanzkrise ist es schwer geworden, gute Banken zu finden –
insbesondere in Kleinstädten. Ein neuer Test hilft bei der Auswahl

Gut zehn Prozent ihres Einkommens legen die deutschen Sparer jährlich auf die hohe Kante. Das belegen die Zahlen des Statistischen Bundesamts.

Und am liebsten legen sie ihre Ersparnisse bei Privatbanken an. Das offenbaren die jährlichen Zuwächse der Einlagen von Privatpersonen, die die Deutsche Bundesbank regelmäßig erfasst. Kein Wunder, denn es mangelt

an Alternativen: Der Tresor in den eigenen vier Wänden ist kaum sicherer und ertragreicher.

Zu viele Banken in Deutschland. Bleibt die Qual der Wahl. Laut Bundesbank-Statistik offerieren hierzulande 41 554 Bank-Zweigstellen ihre Dienste. Nicht alle machten jüngst einen vertrauenswürdigen Eindruck. Die weltweite Finanzkrise ließ selbst das traditionsreiche Privatbankhaus

Sal. Oppenheim scheitern. Es musste aus Kapitalnot unter die Fittiche der Deutschen Bank flüchten.

Wenig Vertrauen erweckend wirken auch öffentlichkeitswirksame Aktionen wie die Großrazzia bei der Landesbank Baden-Württemberg (LBBW). Immerhin ermittelt das Landeskriminalamt gegen die Top-Manager des Instituts wegen des Verdachts der schweren Untreue. Ebenso beunruhigen schwache Ergebnisse bei diversen Filialtests durch vermeintliche Kunden. Prompt erklärte sich Deutschlands oberste Finanzaufsicht BaFin bereit, den schlechten Ergebnissen nachgehen zu wollen.

Wem also können sich Bundesbürger mit ihren Ersparnissen und Geldsorgen noch anvertrauen, wessen Rat-

schläge in Finanzangelegenheiten können sie getrost annehmen? Gefragt sind mehr Transparenz, mehr qualifizierte und kundenorientierte Beratung sowie langfristige Sicherheit. So die Studie „Global Private Banking and Wealth Management Survey 2009“ der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers.

Um die Spreu vom Weizen im Geldgewerbe zu trennen, nahm FOCUS-MONEY zusammen mit der Unternehmensberatung Nielsen+Partner und dem Institut für Vermögensaufbau (IVA) über das ganze Jahr 2010 bundesweit Bankfilialen unter die Lupe. In bis zu 250 Städten.

In Zeiten, da viele reichlich Vertrauen ins Bankensystem, in die Staatsfinanzen und das Geld als Wertaufbe-



BESTE BANK

CITYCONTEST 2010

KRITERIENKATALOG

Neugierige Tester

Die bestens geschulten Experten des Beratungsunternehmens Nielsen + Partner, allesamt auf der Suche nach einer neuen Hausbank, bombardierten im Lauf des Jahres 2010 jeweils vier bis fünf Filialen in bis zu 250 deutschen Städten mit mehr als 100 Fragen. Die Schwerpunkte der Befragung lagen bei Kriterien wie Erst- und Folgekontakt, Kundenpflege, Gesprächsatmosphäre, Produktangebot und Konditionen. Den umfangreichen Fragenkatalog, den jeder Tester direkt im Anschluss an einen Filialbesuch ausfüllte, wertete das Institut für Vermögensaufbau aus. Die Münchner bewerteten die Antworten mit Schulnoten – von „sehr gut“ bis „mangelhaft“. Auf diese Weise ergab sich am Ende ein Ranking. Die jeweils beste Regionalbank erhielt dann von FOCUS-MONEY ein Gütesiegel.

125 Fragen führen auf die Spur zur besten Regionalbank

Oberkategorien	Gewichtung	Unterkategorien	Fragen-Nr.
Terminierung/Nachbetreuung	16,60%	Kontaktaufnahme	1–5
		Gesprächsatmosphäre	6–10
		Terminbestätigung	11–15
		Terminvereinbarung	16–20
		Terminvorbereitung	21–25
		Nachbetreuung	26–30
		Unterlagen	31–35
Atmosphäre/Interaktion	16,70%	Begrüßung	36–40
		Umgebung	41–45
		Gesprächsatmosphäre	46–50
		Vorstellung Bank	51–55
		Vorstellung Berater	56–60
Kundengerechtigkeit	25,00%	Bedarfsanalyse	61–65
		Individualisierung	66–70
		Einwandbehandlung	71–75
		Engagement	76–80
		Verständlichkeit	81–85
		Abschluss	86–90
Sachgerechtigkeit	25,00%	Vertraulichkeit	91–95
		Darstellung	96–100
		Erklärung	101–105
		Produktvorschlag	106–110
		Systematik	111–115
		Transparenz	116–120
Konditionen	16,70%	Girokonto	121–125
		Dispozinsen	
		Tagesgeldzinsen	
		Depotgebühren	
		Transaktionskosten	
	Geldautomatennetz		

wahrungsmittel verloren haben, ist es wichtiger denn je, die besten Berater zu finden. Wer will nicht wissen, wo er in seinem näheren Umfeld noch vertrauenswürdige und qualifizierte Anlagetipps bekommt? Solche Fragen lassen sich schwer beantworten, wenn Fusionen, Pleiten, Stellenabbau, Filialschließungen und Kompetenz-Konzentrationen in weit entfernte, anonyme Zentralen an der Tagesordnung sind.

Ausbauen wollen heutzutage viele Geldinstitute nur noch das für sie lukrative Geschäft mit den vermögenden Kunden. „Das Wealth Management ist für Unicredit ein strategischer Wachstumsbereich“, bekannte stellvertretend für die Branche Steffen Marquardt, Bereichsvorstand der Unicredit-Tochter HypoVereinsbank. Doch Millionen Euro hat nicht jeder. Kunden mit nicht so prall gefülltem Geldbeutel müssen sich vielerorts mit Hotlines, Call-Centern, Geldautomaten und Kontoauszugsdruckern begnügen.

Test trennt die Spreu vom Weizen. Wo auch Otto Normalverbraucher in Städten ab 40 000 Einwohnern beste Beratung findet, das brachten im Laufe des Jahres sogenannte Mystery-Tester in Erfahrung. Bestens geschulte Experten, allesamt Bankkaufleute, die schon mindestens drei Jahre selbst in einem Geldinstitut Berufserfahrungen gesammelt haben, besuchten knapp 1300 Bankfilialen.

Die über die Monate Januar bis Dezember verteilten Bankbesuche organisiert Nielsen + Partner, eines der führenden Beratungsunternehmen im Portfolio- und Asset-Management. Der aufwendige Regionalbanken-TÜV kürt am Ende den lokalen Sieger, der „im Kundengeschäft am besten und umfassendsten berät“, definiert Kai Förderer, Managing Consultant von N+P.

Seine Tester nahmen jeweils mit den vier bis fünf interessantesten Banken vor Ort Kontakt auf. Entscheidend für die Auswahl war sowohl die Größe als auch die Lage der Filiale. Die Beurteilung der dort angebotenen Finanzdienstleistungen und Produktlösungen erfolgte nach insgesamt fünf Hauptkriterien: Terminierung, Atmosphäre, Kundengerechtigkeit, Sachgerechtigkeit und Nachbetreuung. Die Dokumentation der Beratungsgespräche erfolgte durch die Tester auf Basis von rund 125 Detailkriterien (s. Kasten S. 3).

Der umfangreiche Fragenkatalog stellte sicher, dass eine Bewertung und eine Vergleichbarkeit möglich war. So mussten die Tester beispielsweise dokumentieren, ob ihnen der Berater zu Beginn klärende Fragen zu ihrer persönlichen und finanziellen Situation gestellt hatte. Ein Muss, um Pluspunkte zu sammeln. Ebenso zwingend war, dass der Banker das Thema Steuern von sich aus anspricht. Auch sollte er konkret die nächsten Schritte mit dem potenziellen Neukunden vereinbaren.

Darüber hinaus mussten die Tester ihre subjektiven Eindrücke wiedergeben. Beispielsweise erläuterten sie, ob sie der Erstkontakt überhaupt dazu motiviert hatte, das Beratungsgespräch tatsächlich durchzuführen. Ebenso protokollierten sie, ob es dem Berater gelungen war, eine angenehme Gesprächsatmosphäre herzustellen. Ein freundlicher Empfang in durchgestylten Räumlichkeiten reichte verständlicherweise nicht für eine Auszeichnung.

Die Auswertung der Fragebögen, welche die Tester unmittelbar nach ihren Beratungsterminen ausfüllten, übernahm das Institut für Vermögensaufbau (IVA). Das Institut hat es sich zur Aufgabe gemacht, den Vermögensaufbau von Privatpersonen mit Hilfe wissenschaftlich gestützter Methoden zu erleichtern. Die Münchner vergaben im diesjährigen Regionalbankentest für alle Kriterien (Schul-) Noten mit dem Ziel, am Ende ein Instituts-Ranking für jede Stadt ermitteln zu können.

Von Aurich bis Wunstorf. Die Liste der Städte, die mit einem Besuch der Nielsen-Tester rechnen mussten, enthält sowohl Millionenmetropolen wie Berlin, Hamburg und München als auch kleinere Städte wie Böblingen, Straubing, Pirmasens und Coburg. Jede Regionalbank dort wurde im Laufe dieses Jahres einmal getestet. Von dieser Grundregel abweichend unterzog N+P das Siegerinstitut einem zweiten „Nachtstest“. Der Grund: „Gute Beratung darf kein Zufall sein“, sagt Förderer. In den Großstädten München, Stuttgart, Frankfurt, Düsseldorf, Köln, Berlin und Hamburg sah das Prozedere anders aus: Hier testeten die N+P-Experten jedes Bankhaus zweimal und den Favoriten fünfmal.

Vor Ort traten die Tester als potenzielle Neukunden auf, auf der Suche nach einer neuen Hausbank. Die Bank sollte in der Lage sein, ohne Vorgaben ihre Dienstleistungen und Produkte zu offerieren. Die Tester interessierten sich sowohl für die Konto-Konditionen als auch für allgemeine Beratungsleistungen – beispielsweise im Wertpapierbereich und in der Altersvorsorge.

Zu den weiteren wichtigen Fragenkomplexen gehörte das Kriterium „Kundengerechtigkeit“. Hier stellte das IVA-Team den Verlauf des Gesprächs – von der Bedarfsanalyse über die Individualisierung und Verständlichkeit bis hin zur Reaktion auf Einwände – auf den Prüfstand.

Beim Kriterium „Sachgerechtigkeit“ legten die Tester Wert auf die Systematik, die Darstellung der Produktvorschläge und wie der Banker seine Produktideen erklärte.

Zum Kriterium „Konditionen“ gehörten Angaben zu den Kosten für Girokonten und Wertpapiertransaktionen, zu Zinsen für Dispokredite und Tagesgeldkonten. Auch das Geldautomatennetz erfragten und dokumentierten die Tester.

Bisherige Testerfahrungen verblüfften Förderer und sein Team: „Es ist immer wieder erstaunlich, wie unterschiedlich die einzelnen Berater beziehungsweise Finanzdienstleister in der Gesprächsführung vorgehen.“ Nicht selten musste N+P feststellen, dass die Unterhaltungen „eher den Charakter einer zufälligen Gesprächsentwicklung hatten, mit wenig Struktur und wenigen Fragen zur Kundenanalyse“.

Mit Hilfe des neuen Regionalbanken-Rankings von FOCUS-MONEY werden Bankkunden endlich in die Lage versetzt, ein erstklassiges Institut für ihre Geldsorgen und ihre Ersparnisse zu finden.

Zumindest so lange, wie sich Mitarbeiter und Geschäftsbedingungen nicht ändern. Da diese Gefahr immer besteht, findet der CityContest alljährlich statt. ■

Pforzheim

Verdienter Sieger

Mit deutlichem Abstand vor der Konkurrenz sicherte sich die Sparkasse Pforzheim Calw beim City Contest 2010 den Titel als bestes Geldinstitut in Pforzheim



Top-Adresse. Die Sparkasse Pforzheim Calw betreut ihre Kunden in der Zentrale und den Geschäftsstellen optimal.



Besser geht's kaum: Die Gespräche in den Geschäftsstellen Hohenzollernstraße und Poststraße der Sparkasse Pforzheim Calw verliefen von Anfang an herzlich und informativ. Nach einer ausführlichen Vorstellung der Sparkasse und ihrer Partner hatten die potenziellen Neukunden einen umfassenden Eindruck von ihren Beratern – und der war durchweg positiv.

Weil dieser Eindruck bis zum Schluss nachhaltig bestätigt wurde, bekam das Geldhaus beim CityContest 2010 für die Vor- und Nachbereitung die Note 1,1. Auch in den anderen Kategorien ließ die Sparkasse Pforzheim Calw die Konkurrenz weit hinter sich – und landete mit der starken Gesamtnote 1,8 ganz oben auf dem Siegereppchen. Sogar die Deutsche Bank musste sich der starken Sparkasse geschlagen geben (siehe Tabelle).

Ausführlicher Test. Für den CityContest 2010 machten sich sogenannte „Mystery Shopper“ des Beratungsinstituts NIELSEN+PARTNER im Auftrag von FOCUS-MONEY auf die scheinbare Suche nach einer neuen Hausbank. Sie nahmen in 250 Städten Kreditinstitute unter die Lupe, indem sie jeweils mindestens zwei Geschäftsstellen besuchten. Ausführlich ließen sich die Tester zu Konten, Leistungen, Altersvorsorge und Vermögensanlage beraten und gaben anschließend ihre Erfahrungen detailliert zu Protokoll. Bei der Auswertung durch das Institut für Vermögensaufbau

in München kristallisierte sich der Sieger klar heraus.

Individuelle Beratung. In Pforzheim war er schnell ermittelt. Die Profis der Sparkasse klärten vor der Beratung ausführlich die berufliche und familiäre Situation der Kunden ab und hörten sich deren Wünsche genau an. Durch gezielte Fragen und strukturierte Beratung konnten die Mitarbeiter so nicht nur das passende Konto finden, sondern deckten auch mühelos Lücken in der Risikoabsicherung auf. Sie rieten etwa zu Haftpflicht-, Hausrat und Berufsunfähigkeitsversiche-

rungen. Auch beim Thema Altersvorsorge konnten die Berater mit verständlichen Erklärungen und individuellen Ratschlägen überzeugen. Selbst komplexe Fragen zu Kosten, Steuern und Risiken erläuterten die Bankberater leicht verständlich, geduldig – und in einem sehr angenehmen Tempo. Am Ende verließen die Tester das Geldinstitut mit vielen gut verständlichen Angeboten.

Freundliche Mitarbeiter, kompetente Beratung und die passenden Lösungen: Die Sparkasse Pforzheim Calw eilt der Konkurrenz weit voraus. ■



CityContest 2010 – Pforzheim

Die „Mystery Shopper“ des Beratungsinstituts NIELSEN+PARTNER besuchten im baden-württembergischen Pforzheim fünf Geldinstitute. Die Testkunden gaben vor, eine neue Hausbank zu suchen, da sie erst kürzlich zugezogen seien. Sie wollten sich auch über Altersvorsorge und Vermögensaufbau informieren. Finanzielle Vorgaben: monatlich 3000 Euro Bruttoeinkommen, 25000 Euro im Depot und 5000 Euro auf einem Tagesgeldkonto.

Bank	Vor- und Nachbetreuung	Atmosphäre Interaktion	Kundengerechtigkeit	Sachgerechtigkeit	Kosten	Gesamtnote*
Sparkasse Pforzheim Calw	1,1	1,4	1,6	2,1	2,7	1,8
Deutsche Bank AG	2,7	1,8	2,8	3,3	2,0	2,6
Targobank AG	1,8	2,0	2,9	3,7	2,6	2,7
Commerzbank AG	3,0	2,0	3,5	3,9	3,2	3,2
Volksbank Pforzheim eG	3,5	2,6	4,0	4,1	3,5	3,6

*Durchschnittswert aus den fünf Testkategorien, s. a. Seite 3

Quellen: NIELSEN + PARTNER

FOCUS MONEY

**BESTE
BANK**
in Pforzheim

www.focus-money.de

Test: August 2010
Im Test: 5 Banken
Getestet: Privatkunden-Beratung (Retail)

CITYCONTEST2010

Beste Bank ist die Sparkasse.

Infos per Handy-Abruf:



Nebenstehenden
Code scannen.
Oder mobile Seite direkt
aufrufen unter:
mobil.skpfcw.de/sparkasse

Für die Nutzung der mobilen
Webseiten fallen netzbetreiber-
abhängige Kosten an.



**Sparkasse
Pforzheim Calw**

Im Internet unter: www.sparkasse-pforzheim-calw.de