

Pressemitteilung

Starke Beratungsqualität bestätigt:

Frankfurter Volksbank erneut in der gesamten Region Frankfurt/Rhein-Main bei Privat- und Geschäftskunden Testsieger im „CityContest“

Frankfurt am Main, 26. Juli 2019

Mit einer Gesamtdurchschnittsnote von 1,46 ist die Frankfurter Volksbank beim „CityContest 2019“ der Zeitschrift FOCUS MONEY in der Region Frankfurt/Rhein-Main als eindeutige Siegerin durchs Ziel gegangen. Damit konnte Deutschlands zweitgrößte Volksbank ihren Erfolg aus dem vergangenen Jahr nicht nur erneut eindrucksvoll bestätigen, sie distanzierte auch die anderen am CityContest 2019 beteiligten Institute in allen in ihrem Geschäftsgebiet getesteten Städten deutlich.

Gemeinsam mit dem Institut für Vermögensaufbau hatte FOCUS MONEY im Rahmen des CityContest die Produktpalette und die Dienstleistungen von Banken getrennt nach Privat- und Geschäftskunden in einem bundesweiten Test auf den Prüfstand. In rund 200 deutschen Städten machten sich die „Mystery Shopper“ des Instituts für Vermögensaufbau auf die Suche nach einer neuen Hausbank. So auch mit Frankfurt am Main, Bad Homburg, Hanau, Maintal, Oberursel, Offenbach und Rodgau in sieben Städten der Region Frankfurt/Rhein-Main.

Neben der Beratungsqualität spielte der persönliche Kontakt als Beurteilungsmaßstab bei den „Mystery-Shoppern“ eine wesentliche Rolle. Hier überprüfen die Experten etwa Online-Kontaktmöglichkeiten oder die Resonanz einer Bank auf Kundenanfragen per Telefon, E-Mail oder Chat.

Im Privatkundengeschäft bewerteten die Tester die Leistung der getesteten Banken anhand von insgesamt 81 Punkten, die den zwei Oberkategorien „Beratung“ und Service“ zugeordnet wurden. Die Berater der Frankfurter Volksbank wurden dabei nicht nur als sehr freundlich, sondern auch als fachlich versiert wahrgenommen. Sie erläuterten nach den Feststellungen des Institutes für Vermögensaufbau strukturiert die Vorgehensweise in der Beratung, analysierten professionell die finanzielle Situation des Kunden und präsentierten entsprechende Angebote. Dabei nahm auch das Thema Risikoabsicherung einen breiten Raum ein. Am Ende händigten die Berater den Kunden umfangreiches Informationsmaterial aus und vereinbarten einen Folgetermin zur Vertiefung. Ein „stimmiges Gesamtpaket“, wie die Tester bescheinigten.

Auch im Geschäftskundenbereich konnten die Berater der Frankfurter Volksbank punkten. Hier gaben die „Mystery-Shopper“ (Testkäufer) vor, auf der Suche nach einer Hausbank vorrangig für den gewerblichen-Zahlungsverkehr zu sein – verbunden mit der Frage, „was die Bank darüber hinaus noch zu bieten hat.“ In den Gesprächen erfassten die Experten von Deutschlands zweitgrößter Volksbank die wichtigsten Unternehmensinformationen sowie die geschäftliche und persönliche Finanzsituation der vermeintlichen Neukunden routiniert und gründlich. Neben einem passenden Geschäftskonto-Modell zeigten sie dann ihren potenziellen Kunden auch Optimierungsbedarfe etwa im Bereich der Altersvorsorge auf. Konkrete, individuell auf den Kunden zugeschnittene Produktempfehlungen sollten dann in einem Folgetermin vorgestellt werden.

Zusammenfassend stellt die Zeitschrift FOCUS MONEY fest: „Klarer Sieg. Die Frankfurter Volksbank gewinnt beim CityContest Privatkundenberatung in der gesamten Region Frankfurt/Rhein-Main. Dass die Frankfurter Volksbank auch im parallel erhobenen CityContest Geschäftskundenberatung den 1. Platz erreichte, dokumentiert ihr spatenübergreifendes Beratungsniveau.“

Über die Frankfurter Volksbank

Die Frankfurter Volksbank gehört mit einer Bilanzsumme von rund 12,1 Mrd. Euro und einer Gesamtkapitalquote von 22,9 Prozent zu den größten und kapitalstärksten Genossenschaftsbanken in Deutschland. Mit ihren rund 1.650 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreut sie mehr als 600.000 Privatkunden sowie gewerbliche und mittelständische Firmenkunden in der Metropolregion Frankfurt/Rhein-Main. Nahezu jeder zweite Kunde ist zugleich Mitglied der Bank, was die Frankfurter Volksbank zu der mit weitem Abstand mitgliederstärksten deutschen Volksbank macht. Dank ihrer besonderen Kundennähe ist sie seit ihrer Gründung im Jahr 1862 ein verlässlicher Partner des privaten und gewerblichen Mittelstandes in ihrem Geschäftsgebiet, der Region Frankfurt/Rhein-Main. Die enge Verwurzelung mit den Menschen und Institutionen in der Region kommt auch durch die vielfältige Unterstützung des gesellschaftlichen Lebens, ob im kulturellen, sozialen oder sportlichen Bereich, zum Ausdruck.