



<https://biz.li/2mvt>

HANNOVERSCHE VOLKSBANK ERHÄLT AUSZEICHNUNG FÜR "HERAUSRAGENDE KUNDENZUFRIEDENHEIT"

Veröffentlicht am 20.09.2016 um 18:02 von Redaktion Burgwedel-Aktuell

"Herausragende Kundenzufriedenheit" heißt das Ergebnis der Hannoverschen Volksbank beim bundesweiten Bankentest. "Wir sind sehr stolz auf dieses Ergebnis", freut sich Jürgen Wache, Sprecher des Vorstandes der Hannoverschen Volksbank, "es spiegelt zum einen das hohe Engagement unser Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wider, zum anderen bestätigt es unseren eigene, regelmäßige Kundenzufriedenheitsanalyse." Matthias Battefeld, für das Privatkundengeschäft zuständiges Vorstandsmitglied, ergänzt: "Unsere 'Genossenschaftliche Beratung' setzt neue Maßstäbe in der Transparenz und Kundenorientierung. Das ist der richtige Weg, wie auch dieser Test zeigt." Für Banken wird das Thema Kundenzufriedenheit zunehmend wichtiger. In der digitalen Welt mit einer Vielzahl von Vergleichs- und Bewertungsportalen wird es für



Jürgen Wache (rechts), Sprecher des Vorstandes und zusammen mit Matthias Battefeld, als Vorstandsmitglied verantwortlich für das Privatkundengeschäft.

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 gleichzeitig aber auch die Chance, ihren Bekanntheitsgrad deutlich zu erhöhen und auf diesem Weg Bestandskunden an sich zu binden sowie Neukunden zu gewinnen. 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"). Dabei werden vier Kategorien abgefragt: In der Kategorie "Vor- und Nachbetreuung" werden Fragen zum Service der Bank gestellt, beispielsweise zu Wartezeiten und zur Freundlichkeit der Mitarbeiter. Zudem kann der Kunde bewerten, ob er im Zuge der Nachbetreuung hinreichend über wichtige Änderungen informiert wird oder wie es die Bank mit der regelmäßigen Überprüfung seiner finanziellen Situation und einer daraus eventuell notwendig werdenden Beratung hält. Die Kategorie "Atmosphäre/Interaktion" umfasst Fragen zur Atmosphäre in der Bank beziehungsweise bei der Beratung. In diesem Zusammenhang ist wichtig, ob beim Beratungsgespräch Vertraulichkeit gewährleistet ist und wie gut die Kunden ihren persönlichen Ansprechpartner kennen. Im Rahmen der beiden Kategorien "Kundengerechtigkeit" und "Sachgerechtigkeit" benotet der Kunde die Beratungsleistung seines Gegenübers in der Bank. Zur "Kundengerechtigkeit" gehört etwa, wie verständlich die Beratung vorgenommen wird, aber auch, wie engagiert und aktiv der Berater sich verhält. Dagegen steht beim Thema "Sachgerechtigkeit" die fachliche Kompetenz des Beraters im Mittelpunkt, sowie die Frage, ob der Kunde ausreichend über Risiken, Nachteile und steuerliche Aspekte aufgeklärt wird. "Unser Ziel war es, Deutschlands größte Kundenzufriedenheitsanalyse bei Kunden durchzuführen", sagt IVA-Vorstand Kai Fürderer. Das sei mit weit über 121.000 Stimmen innerhalb von drei Jahren auch gelungen. "Die Kundenorientierung einiger Regionalbanken, die sich auch intensiv mit den Ergebnissen der Kundenbewertungen auseinandersetzten, ist beeindruckend", so Fürderer weiter. Banken mit mehr als 50 eingegangenen Stimmen und einer besonders hohen Kundenzufriedenheit dürfen sich über die

Auszeichnung "Herausragende Kundenzufriedenheit" (Note besser als 2,0) beziehungsweise "Ausgezeichnete Kundenzufriedenheit" (Note besser als 2,5) freuen und damit werben."Insgesamt konnten sich nur 238 von über 1.200 bewertbaren und bewerteten Banken für diese Auszeichnung qualifizieren", resümiert Förderer. Für die Hannoversche Volksbank eG stimmten bisher 528 Kunden ab. Dabei erreichte die Hannoversche Volksbank eG im Durchschnitt die Note 1,9 und somit die Auszeichnung "Herausragende Kundenzufriedenheit". Die Kunden gaben der Hannoverschen Volksbank eG in fast allen Teilkategorien eine Eins vor dem Komma und beurteilten sie damit als besonders überdurchschnittlich. Es zeigt sich deutlich, dass die Berater es verstehen, ihre Kunden auf Augenhöhe und nachhaltig zu beraten. Die Kunden fühlen sich bei der Hannoverschen Volksbank eG rundum wohl und erhalten den erforderlichen Rahmen, vertrauliche Gespräche zu führen - gerade beim sensiblen Thema Finanzen den Kunden ein wichtiges Anliegen. Das Detailergebnis der Hannoverschen Volksbank eG im DEUTSCHLAND TEST 2016: Vor- und Nachbetreuung 1,78 Atmosphäre / Interaktion 1,85 Kundengerechtigkeit 2,05 Sachgerechtigkeit 1,99 Gesamtergebnis 1,90 Die Liste aller "Kundenlieblinge: Filialbanken 2016" und die jeweils besten Regionalbanken je Bundesland, stehen unter www.geprüfte-Banken.de zum Download zur Verfügung.