



Moderne Kunst: Man muss tiefes Verständnis mitbringen, um ein Institut mit kompetenten Beratern zu finden

CityContest

Auf der Suche nach der besten Bank

Auch in diesem Jahr stellt FOCUS-MONEY bewusst in Kleinstädten die Produktpalette und die Dienstleistungen der Regionalbanken auf den Prüfstand

Nicht nur die von Skandalen gebeutelte Lebensmittelbranche will Verbraucherschutzministerin Ilse Aigner genauer unter die Lupe nehmen. Auch die Leistungen der Banken will sie jetzt kritischer überwachen: „Künftig werden von staatlicher Seite aus verdeckte Ermittler eingesetzt und nicht nur die allgemeinen Bedingungen

geprüft.“ Deutschlands oberste Finanzaufsicht BaFin hat dafür im Budget bereits entsprechende zusätzliche Ausgaben eingeplant.

Die Kosten kann sich der Staat sparen. Schon seit Anfang 2010 lässt FOCUS-MONEY die Qualität der Banker vor Ort testen. Mit immensem Aufwand. Mehr als 800

Stunden lang fühlten die Tester den Bankberatern auf den Zahn. Sie inspizierten allein im Lauf des Vorjahrs bundesweit 798 Geldinstitute in 172 Städten. Am Ende zählten sie über 350 Hotelübernachtungen, rund 1000 Visitenkarten und handschriftliche Notizzettel, hatten auf mehr als 1200 DIN-A4-Seiten Beratungsgespräche dokumentiert und circa 40 000 Kilometer zurückgelegt.

Auch in diesem Jahr wollen wieder sechs Tester wissen, welche Geldhäuser in kleinen und großen Städten, im Westen und Osten, im Norden und Süden der Republik beste Beratung bieten. 2010 erhielten 171 Banken die Auszeichnung „Beste Bank“.

Die Top-Häuser des Geldgewerbes zu kennen ist wichtiger denn je. Denn in Zeiten, in denen sich viele Bürger vor Staatspleiten, Inflation und Euro-Abwertungen fürchten, ist qualifizierter Rat in Finanzangelegenheiten gefragt denn je. Was bleibt zu tun, wenn selbst bisher bestens benotete Bundesanleihen in Misskredit geraten? Dominieren an den Märkten Unsicherheit und Angst, dann will jeder wissen, wo er in seinem regionalen Umfeld vertrauenswürdige und qualifizierte Anlagetipps erhält. Doch passende Antworten sind schwer zu bekommen, denn Fusionen, Stellenabbau, Filialschließungen und Margendruck stressen die Banker.

Wem also können sich Bundesbürger mit ihren Ersparnissen und Geldsorgen noch anvertrauen, wessen Ratschläge können sie getrost annehmen? An der Bereitschaft, zu einer besseren Bank zu wechseln, mangelt es jedenfalls nicht: „Der aufgeklärte Bankkunde sucht immer mehr nach attraktiven Angeboten und ist dabei immer wechselbereiter und somit illoyaler“, weiß Konrad Weßner, Geschäftsführer der Puls Marktforschung, nach seiner Umfrage unter deutschen Bankkunden.

Das Dilemma: Investieren wollen heutzutage viele Banken nur noch in das lukrative Geschäft mit vermögenden Kunden. Typisch: Die noble Schweizer Privatbank Julius Bär expandiert nach Deutschland, und die LGT Bank des Fürsten in Liechtenstein will die Frankfurter BHF-Bank übernehmen. Doch Millionen hat nicht jeder auf der hohen Kante. Kunden mit weniger prall gefüllten Geldbeuteln müssen sich vielerorts mit Hotlines, Call-Centern, Geldautomaten und Kontoauszugsdruckern begnügen.

Wie viel Know-how bieten Banken in Kleinstädten? Wo auch Otto Normalverbraucher in Städten ab 40 000 Einwohnern beste Geldberatung findet, werden in diesem Jahr wieder sechs sogenannte Mystery-Tester in Erfahrung bringen. Am Ende werden rund 1000 Filialen Besuch bekommen haben. Von in Finanzdingen gut ausgebildeten Experten; allesamt Bankkaufleute, die schon mindestens drei Jahre selbst in einem Geldinstitut Berufserfahrungen gesammelt haben. „Wir beschäftigen keine Laientester und haben sehr hohe Anforderungen an die Ausbildung der Testperson“, versichert Kai Fürderer, Mitglied der Geschäftsführung des Instituts für Vermögensaufbau (IVA). Zudem ist das Sextett fest angestellt.

Die gesamte Planung, Durchführung, Qualitätssicherung und Auswertung der Testgespräche übernimmt das Institut. Die bankenunabhängigen Münchner haben es sich zur Aufgabe gemacht, Privatanleger mit Hilfe wissenschaftlicher und praxiserprobter Methoden in die Lage zu

versetzen, qualitativ hochwertige Anbieter für ihren langfristigen Vermögensaufbau zu finden.

Der aufwendige Regionalbanken-TÜV kürt am Ende den lokalen Sieger, der „im Kundengeschäft am besten und umfassendsten berät“, definiert Fürderer. Seine Tester werden jeweils mit fünf Banken vor Ort Kontakt aufnehmen. Auch in Großstädten werden sie jeweils fünf Institute aufsuchen. Bei der Auswahl wird berücksichtigt, ob die vor Ort vertretene Bankengruppe überhaupt anspruchsvolle Privatkunden bedienen will oder kann. Institute, die nicht berücksichtigt werden, „spielen nach unserem Verständnis mit den anderen Wettbewerbern nicht auf Augenhöhe und sind deshalb nicht vergleichbar“, begründet Fürderer sein Raster. Durch dieses fällt beispielsweise die Postbank. Mit einem Besuch müssen in jedem Fall Sparkassen, Volks- und Raiffeisen-Banken, Deutsche-Bank- und Commerzbank-Filialen sowie Regionalbanken wie etwa die Oldenburgische Landesbank oder die Berliner Bank rechnen. Sollte eine Bankengruppe nicht vor Ort vertreten sein, bekommen Nachrückkandidaten eine Chance.

Zu den Reisezielen der Tester zählen nicht nur Millionenmetropolen wie Berlin, Hamburg und München. In denen befinden sich ohnehin oft Zentralen mit gut geschultem Personal. Mit Hilfe des CityContest sollen aber ganz bewusst auch Ratsuchende in kleineren Städten wie Aurich, Dessau, Erkelenz, Landshut oder Zwickau fündig werden können. Wie im Vorjahr werden die Tester in Kleinstädten jedes Institut einmal und den Sieger zweimal aufsuchen. In den Großstädten bekommt jedes Institut zweimal und der Sieger viermal Besuch. Der Grund: „Gute Beratung darf kein Zufall sein“, sagt Fürderer.

Schwerpunkt der Testgespräche ist die ganzheitliche Beratung. Vor Ort treten die Tester als Neukunden auf, angeblich auf der Suche nach einer neuen Hausbank. Die besuchte Geschäftsstelle soll in der Lage sein, ohne Vorgaben ihre Dienstleistungen und Produkte zu offerieren. Die Tester interessieren sich sowohl für die Kontokonditionen als auch für allgemeine Beratungsleistungen – beispielsweise im Wertpapierbereich und in der Altersvorsorge.

Fünf Kriterien für mehr Durchblick. Die Beurteilung der in den Filialen angebotenen Finanzdienstleistungen und Produktlösungen erfolgt nach insgesamt fünf Hauptkriterien: Vor- und Nachbetreuung, Atmosphäre, Kundengerechtigkeit, Sachgerechtigkeit und Konditionen.

Um zu erfassen, wie die Banker mit einem potenziellen Neukunden umgehen, den alltägliche Geldprobleme drücken und der nicht mit Millionen prahlt, bewerten die Tester zuerst die „Kontaktaufnahme“. Dazu gehören Umfang und Qualität der Fragen zu den Wünschen der Testperson sowie die Freundlichkeit des Beraters. Im Rahmen der „Nachbetreuung“ zählen beispielsweise Umfang und Aussagekraft der ausgehändigten Unterlagen. Bei den Kriterien „Atmosphäre und Interaktion“ lassen die Tester Umgebung, Begrüßung und Gesprächsatmosphäre auf sich wirken.

Das Kriterium „Kundengerechtigkeit“ erfasst die Bereitschaft des Beraters, auf die Wünsche, Präferenzen und die persönliche Situation seines Gesprächspartners einzugehen. Gefragt sind auch leicht verständliche ►



KRITERIENKATALOG

Neugierige Tester

Bestens geschulte Experten des Instituts für Vermögensaufbau, allesamt angeblich auf der Suche nach einer neuen Hausbank, prüfen im Lauf des Jahres 2011 jeweils fünf Geldhäuser in mehr als 170 deutschen Städten anhand von 101 Kriterien. Die Schwerpunkte der Recherche liegen bei Kriterien wie Erst- und Folgekontakt, Kundenpflege, Gesprächsatmosphäre, Fachwissen, Produktangebot und Konditionen. Den umfangreichen Fragenkatalog, den jeder Tester direkt im Anschluss an seinen Filialbesuch ausfüllt, analysiert anschließend das Institut für Vermögensaufbau. Die Münchner bewerten die Antworten mit Schulnoten – von „sehr gut“ bis „mangelhaft“. Auf diese Weise lässt sich am Ende eine bundesweit gültige Regionalbanken-Hitliste erstellen. Die jeweils besten Institute erhalten während des Jahres von FOCUS-MONEY ein Gütesiegel.

Oberkategorien	Gewichtung	Unterkategorien	Fragen-Nr.
Vor- und Nachbetreuung	16,60%	Kontaktaufnahme	1–2
		Gesprächsvorbereitung	3–5
		Gesprächsatmosphäre	6–7
		Initiierung Nachbetreuung	8–11
		Unterlagen	12–13
Atmosphäre/Interaktion	16,70%	Begrüßung	14–16
		Umgebung	17–20
		Gesprächsatmosphäre	21–29
		Vorstellung Bank	30–31
		Vorstellung Berater	32–35
Kundengerechtigkeit	25,00%	Bedarfsanalyse	36–43
		Individualisierung	44–51
		Einwandbehandlung	52–54
		Engagement	55–56
		Verständlichkeit	57–61
		Abschluss	62–65
Sachgerechtigkeit	25,00%	Vertraulichkeit	66–67
		Darstellung	68–73
		Erklärung	74–79
		Produktvorschlag	80–83
		Systematik	84–86
		Transparenz	87–91
Konditionen	16,70%	Kontokosten	92
		Einlagensicherung	93
		Zinssatz Tagesgeld	94–95
		Zinssatz Dispokredit	96–97
		Kosten Wertpapiere	98–100
		Geldautomatennetz	101

Quelle: Institut für Vermögensaufbau

Ausführungen zu Kosten, Risiken und Steuern. Beim Kriterium „Sachgerechtigkeit“ kommen fachliches Know-how, Darstellung, Broschüren und der Produktvorschlag auf den Prüfstand. Obendrein beeinflussen natürlich auch die Konditionen den Gesamteindruck. Zum Kriterium „Konditionen“ gehören Angaben zu den Kosten für Girokonten und Wertpapiertransaktionen, zu Zinsen für Dispokredite und Tagesgeldkonten. Auch das Geldautomatennetz wird abgefragt.

Ebenso müssen die Tester dokumentieren, ob ihnen der Berater zu Beginn klärende Fragen zu ihrer persönlichen und finanziellen Situation gestellt hat. Ein Muss, um Pluspunkte zu sammeln. Zwingend ist zudem, dass der Banker das Thema Steuern von sich aus anspricht. Auch sollte er konkret die nächsten Schritte mit seinem Kunden in spe vereinbaren.

Darüber hinaus müssen die Tester ihre subjektiven Eindrücke wiedergeben. Beispielsweise erläutern sie, ob sie der Erstkontakt überhaupt dazu motiviert hat, das Beratungsgespräch tatsächlich durchzuführen. Dann protokollieren sie, ob es dem Berater gelungen ist, eine angenehme Gesprächsatmosphäre herzustellen. Ein freundlicher Empfang in durchgestylten Räumlichkeiten reicht allerdings nicht für eine Auszeichnung.

101 Kriterien. Die Dokumentation der Beratungsgespräche erfolgt durch die Tester auf Basis von 101 Kriterien (s. Kasten links). Ergänzt werden sie von fünf statistischen Fragen zum Produktschwerpunkt im Gespräch, zur Beratungsdauer in Minuten sowie zur Berufserfahrung und Position des Gesprächspartners und seiner beruflichen Weiterbildung. Der umfangreiche Fragenkatalog stellt sicher, dass Bewertungen und Vergleiche möglich sind.

Nach der Auswertung der Fragebögen, die die Tester unmittelbar nach ihren Beratungsterminen ausfüllen, vergibt das Institut für Vermögensaufbau für alle Kriterien (Schul-)Noten mit dem Ziel, am Ende ein Institutsranking für jede Stadt ermitteln zu können.

Der Vorjahrestest offenbarte, dass sich nicht nur Kunden, sondern auch die Geldhäuser selbst für die Ergebnisse interessieren. Zahlreiche Anfragen von den Siegern und von Nichtgewinner-Banken musste Förderer beantworten. Die Verlierer bekundeten Interesse an einer erneuten Prüfung, um sich dann besser qualifizieren zu können. Viele Bankiers wollten Details über die aufgedeckten Mängel wissen, um sie beheben zu können. Ein gutes Omen. Die Prämierten versprachen einhellig, sich nicht auf dem Erfolg ausruhen zu wollen. Und die Leser des CityContest 2010 interessierte in erster Linie die komplette Rangliste der Institute in ihrer Heimatgemeinde. Denn sie wollten nicht nur den Sieger, sondern auch die kennen lernen, die auf den Plätzen landeten.

Einmalige Transparenz. Mit Hilfe des neuen Regionalbanken-Rankings werden Bankkunden auch in diesem Jahr wieder 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 auch 2011 wieder statt. ■

MICHAEL GROOS