

Frankfurter Volksbank

BESTE BANK

vor Ort 2020



Testsieger 2020: Die Frankfurter Volksbank holt sich in diesem Jahr die Auszeichnung „BESTE BANK vor Ort, SEHR GUTE Baufinanzierung“ und wird gleichzeitig **bundesweiter Testsieger** im Baufinanzierungssegment.

Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH

BESTE BANK vor Ort 2020

Baufinanzierung

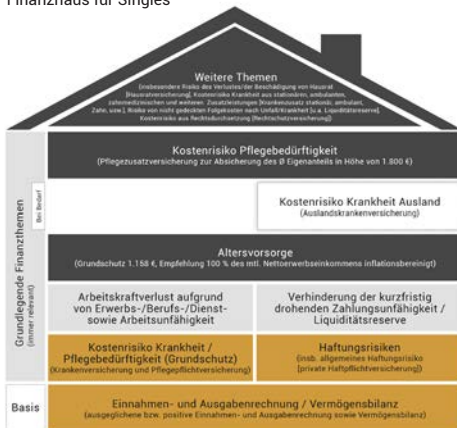
Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung – eine unabhängige Gesellschaft zur Qualitätsmessung in Banken – führt in 2020 zum wiederholten Mal einen wegweisenden Verbraucherschutzorientierten Bankentest im Baufinanzierungssegment durch.

Über 1.422 Banken wurden bundesweit in diesem Jahr getestet. Mit langjähriger Fachexpertise im Bereich „Mystery Shopping“ und auf Basis eines Fragebogens mit auszugsweiser Abbildung der DIN-Norm 77230 überprüft die Gesellschaft für Qualitätsprüfung erneut die Beratungs- und Servicequalität der Banken im Baufinanzierungssegment.

Testkategorien	Gewichtung
Gesprächsanbahnung	6,25 %
Nachbetreuung	6,25 %
Atmosphäre und Interaktion	12,50 %
Bedarfsanalyse	50,00 %
Empfehlung	25,00 %

Auszug Detailkriterien:
Fragenkatalog mit 98 Einzelfragen

Gesellschaft für
Qualitätsprüfung mbH
Finanzhaus für Singles



Quelle Finanzhaus: Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

Zum wiederholten Mal testete die Gesellschaft für Qualitätsprüfung – eine unabhängige Gesellschaft zur Qualitätsmessung in Banken – bundesweit die Top-Banken in der Immobilienfinanzierung. Im Zeitraum Januar bis Mai 2020 wurden Banken der größten Städte sowie eine Auswahl der Top 100-Banken (aus dem Bankentest „BESTE BANK vor Ort“) mittels umfangreicher Beratungsgespräche geprüft und verbraucher-schutzorientiert bewertet.

Der Bankentest „BESTE BANK vor Ort 2020, SEHR GUTE Baufinanzierungsberatung“, der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH orientiert sich an den Standards für die Finanzberatung privater Verbraucher und bildet Auszüge aus der DIN-Norm 77230 ab. Die festangestellten und geschulten Tester mit bankspezifischer Ausbildung arbeiten mit dem zertifizierten Fragebogen zur Bewertung der Beratungsqualität mit dem Ziel, dass jeder Kunde umfassend und bedarfsorientiert beraten wird und Lücken aufgezeigt bekommt. Die verdeckten Testkäufe ermöglichen es, eine verbindliche Aussage zu treffen, wie es um die Beratungsqualität im Baufinanzierungssegment in regionalen und über-regionalen Banken und Sparkassen steht. Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH legt dabei hohen Wert auf eine transparente Vorgehensweise und einen hohen Qualitätsstandard.

Das Szenario. Im konkreten Testfall ging es um einen ledigen Privatkunden mit dem Finanzierungswunsch von ca. 200.000 Euro für eine Eigentumswohnung. Er hatte ein monatliches Nettoeinkommen von ungefähr 3.000 Euro sowie einen monatlichen Haushaltsüberschuss von 700 Euro. Zudem brachte der Kunde Eigenkapital in Höhe von 100.000 Euro in die Finanzierung ein. Dies ist für eine Baufinanzierung eine sehr einfache und leicht zu finanzierende Anfrage. Vor dem Hintergrund kam der Bedarfsanalyse der darüber hinausgehenden Finanzlücken eine besondere Bedeutung zu, da sich dieser Kunde neben der Finanzierung auch jede sinnvolle Absicherung leisten konnte.

Die Erwartungshaltung. Die gewünschte, ideale Baufinanzierungsberatung des Kunden stellt keine unüberwindbare Hürde dar. Jede Finanzberatung sollte einen Mindeststandard erfüllen. Die DIN 77230 ist die Grundlage, die in jeder Finanzberatung als

Standard hinterlegt sein sollte. Eine Beratung, die sich von Anfang an, an den Bedürfnissen der Verbraucher orientiert und nicht an den Verkaufs- und Provisionsinteressen der Bank, bietet den optimalen Ausgangspunkt für eine langfristige und vertrauensvolle Kundenbindung.

Folgende Grundvoraussetzungen werden erwartet:

- Freundlicher und zeitnaher Empfang des Kunden.
- Der Kundenwunsch sollte erfragt werden, um einen Termin mit dem passenden Berater zu vereinbaren.
- Der Name sowie das Anliegen sollten an den Berater weitergeleitet werden.
- Im Gespräch sollte der Berater sich und sein Kreditinstitut sowie dessen Leistungsspektrum ausführlich vorstellen.
- Die Atmosphäre sollte so gestaltet sein, dass ein Kunde ohne Bedenken und vertraulich über seine finanziellen Angelegenheiten sprechen konnte.
- Das Gespräch sollte ausführlich dokumentiert werden.
- Der Berater sollte die finanzielle Ist-Situation aufnehmen, um die Bedarfslücken des Kunden zu erkennen.
- Für die Entscheidungsfindung des Kunden sollten die ausgesprochenen Empfehlungen kundenorientiert erklärt werden.

Die Bewertung. Auf Basis zahlreicher Einzelkriterien wurden die Testgespräche dokumentiert und bewertet. Zu Grunde lag ein Fragebogen, der in fünf Testkategorien unterteilt ist und insgesamt 98 Fragen mit über 300 Detailkriterien beinhaltet. Die Fragen wurden detailliert vorgegeben und auf die aktuellen Anforderungen einer Finanzanalyse abgestimmt. Direkt im Anschluss an die Beratung wurde der Fragebogen von den Testern sorgfältig protokolliert. Pro Frage vergaben die Mystery Shopper Schulnoten von 1 – 5, daraus ergab sich das jeweilige Einzelergebnis pro Institut.

Weitere Informationen rund um den Baufinanzierungstest finden Sie auch online im Pressebereich unter [gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de](#)



Frankfurter Volksbank

Ergebnis des Bankentests „BESTE BANK vor Ort“ in Frankfurt/Rhein-Main

BANK	GESPRÄCHS-ANBAHNUNG	NACH-BETREUUNG	ATMOSPHÄRE / INTERAKTION	BEDARFS-ANALYSE	EMPFEHLUNG	GESAMTNOTE*
Frankfurter Volksbank eG	1,4	1,7	1,9	1,2	1,5	1,4

Bundesweiter Testsieger: Frankfurter Volksbank

Bei der Frankfurter Volksbank greifen eine ganzheitliche Bedarfsanalyse und passgenaue Empfehlungen nahtlos ineinander. Die Volksbank legt bei ihren Beratungen stets höchsten Wert auf Nähe, Persönlichkeit und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit ihren Kunden. Mit genau diesem Beratungsansatz sicherte sie sich zu recht die Auszeichnung im Baufinanzierungstest 2020 und erzielte damit auch gleichzeitig das beste Ergebnis bundesweit.

Die Berater und Finanzierungsexperten der Frankfurter Volksbank sind nicht nur persönlich vor Ort für ihre Kunden da, sondern stehen auch für telefonische und digitale Beratungsgespräche zur Verfügung – unter den herausfordernden Bedingungen im Jahr 2020 ein großer Mehrwert. Seit über 155 Jahren stehen die Kunden dabei im Mittelpunkt der Frankfurter Volksbank und

ganz nach diesem Grundsatz erlebten auch die Mystery Shopper die Beratungsgespräche im Rahmen ihres Finanzierungswunsches.

Durch eine ausführliche Bestandsaufnahme wurde der optimale Bedarf des Kunden ermittelt und anschließend maßgeschneiderte Angebote erstellt. Die Volksbank stellt damit sehr eindrucksvoll unter Beweis wie herausragende Beratungsqualität aussieht und dies bestätigt den Titel „BESTE BANK vor Ort 2020, SEHR GUTE Baufinanzierungsberatung“.

Der Immobilienmarkt in der Region Frankfurt/Rhein-Main ist bekanntermaßen ein hartes Pflaster. Umso wichtiger ist es daher, bei der Finanzierung einer Immobilie auf einen erfahrenen und serviceorientierten Partner vertrauen zu können, der sich durch eine hohe Verbundenheit zur Region auszeichnet.



Beratung auf höchstem Niveau: Die Frankfurter Volksbank punktet mit einer herausragenden Leistung im Baufinanzierungsbereich.



2020



AUSGEZEICHNETE BAUFINANZIERUNG MIT SYSTEM.

WIR ÜBERLASSEN GUTE BERATUNG
NICHT DEM ZUFALL.

Ausstellung Eigenheim und Garten in Bad Vilbel



Frankfurter Volksbank

Börsenstraße 7-11, 60313 Frankfurt am Main
Telefon 069 2172-0