



FOCUS-MONEY CityContest
Privat- und Firmenkundenberatung 2015
Die finalen Ergebnisse

München, Januar 2016

geprüfte **BANKEN**.de

FIRMENKUNDEN
geprüfte **BANKEN**.de



Das Institut für Vermögensaufbau



Das Institut für Vermögensaufbau ist eine **bankenunabhängige Gesellschaft** zur Förderung des Vermögensaufbaus von Privatanlegern mit Hilfe wissenschaftlich gestützter Methoden.

Im Zuge dessen führt das IVA Analysen und Studien durch, deren Ergebnisse **Privatanlegern beim Auffinden qualitativ hochwertiger Anbieter für den langfristigen Vermögensaufbau helfen** sollen.

Im Bereich „Beratungs- und Vertriebsprozesse“ geht es dem IVA darum, die **Qualität der ganzheitlichen Kundenberatung in den Bankfilialen laufend und nachhaltig zu verbessern**. Ein Anliegen, welches nicht zuletzt auch der BaFin und dem Bundesverbraucherministerium sehr am Herzen liegt.

Qualitätssicherung
im Retail Banking

Qualitätssicherung
im Private Banking

Forschung /
Dynamische Risikomessung
/ Risikoseminare

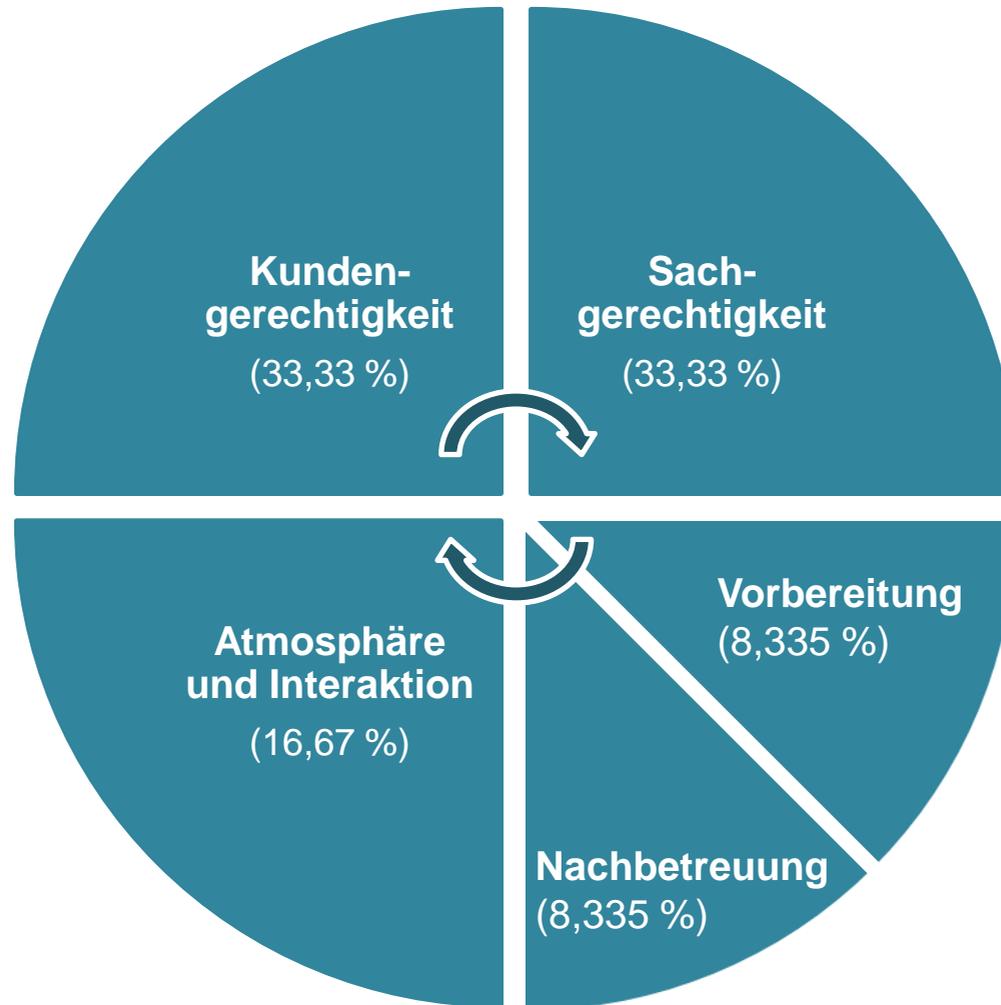


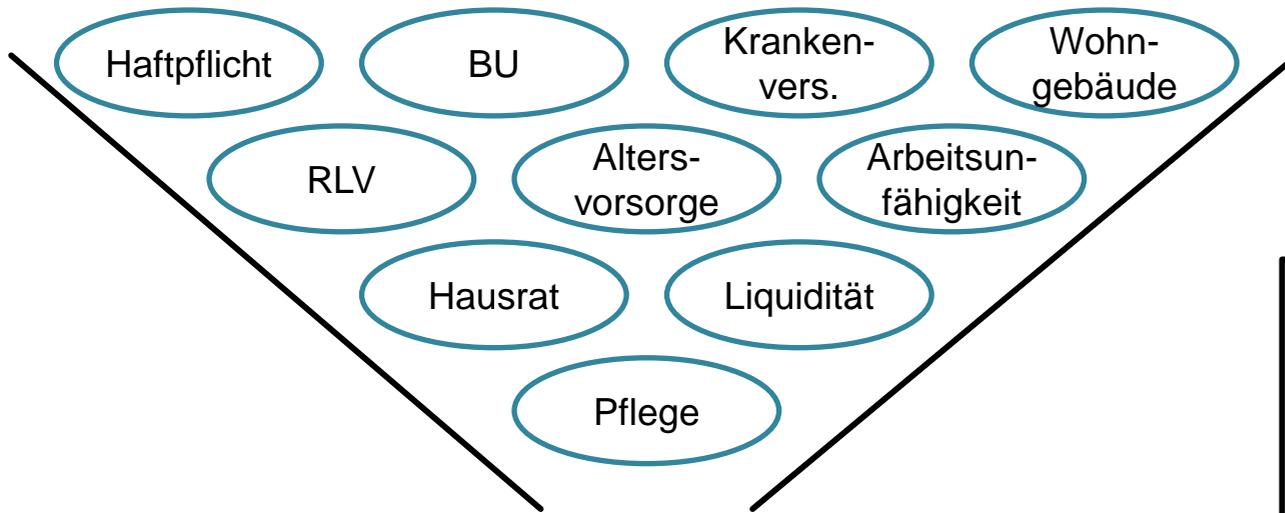


Der FOCUS-MONEY CityContest Privatkundenberatung 2015



- **Aufgabenstellung:**
Interessent u.a. mit 3.000 € brutto sucht nach der „**Besten Beratungsqualität**“
- **Ablauf:**
12 festangestellte Tester, die nach den GOTs ausgesucht und eingesetzt werden. Diese suchen in **200 Städten** eine neue Hausbank auf Basis der drei folgenden Fragestellungen:
 - a. Girokonto
 - b. Tagesgeldkonto
 - c. Langfristiges Sparen für das Alter
- **Bewertung der Gespräche:**
Zur Beurteilung dieser Gespräche hat das Institut für Vermögensaufbau (IVA) einen Fragebogen mit 62 Fragen zur Bewertung der Service- und Beratungsqualität entwickelt.





Grundbedürfnisse
 Grundsätzliche Absicherung (finanzielles Fundament) bzw. Vorsorge zur Absicherung des Vermögens bzw. eines Einkommens von 1.000 EUR

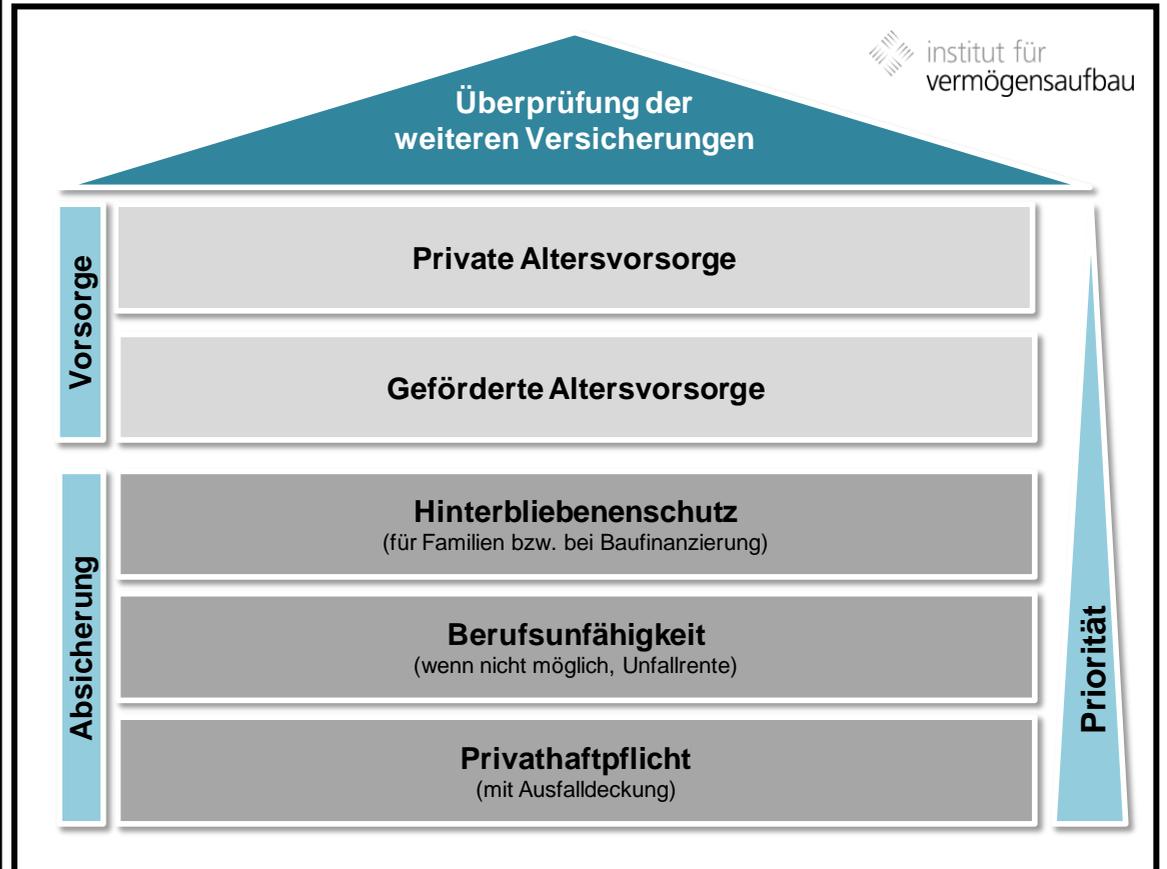
Erhaltung des Lebensstandard
 Weitergehende Absicherung und Vorsorge zwecks Erhalt des Lebensstandards in der Erwerbsphase / Ruhestand (bspw. 80 % des aktuellen Einkommens)

Verbesserung des Lebensstandard
 Berücksichtigung von individuellen Sparziele, die über den heutigen Lebensstandard hinausgehen

Produkt	Position
Haftpflcht	1.1
Krankheit Grundschutz	1.2
Berufsunfähigkeit (1.000 €)	1.3
Arbeitsunfähigkeit (1.000 €)	1.4
Risikolebensvers. (1.000 €)	1.5
Wohngebäude	2.1
...	...

Produkt	Position
Berufsunfähigkeit (80 %)	1.1
Arbeitsunfähigkeit (80 %)	1.2
Altersvorsorge	2
...	...

Analysebereich	Thema	Stufe	Priorität
Sach-/ Vermögensrisiko	Privathaftpflicht	1	1.1
Sach-/ Vermögensrisiko	Sonstige Haftpflicht	1	1.1
Vorsorge	Krankheit – Grundschatz	1	1.2
Vorsorge	Berufsunfähigkeit/Berufsunfähigkeits-Ausweichlösungen (Stufe 1)	1	1.3
Vorsorge	Arbeitsunfähigkeit (Stufe 1)	1	1.4
Vorsorge	Hinterbliebenenvorsorge (Stufe 1)	1	1.5
Sach-/ Vermögensrisiko	Wohngebäude	1	2.1
Vermögensplanung	Entschuldung Dispositionskredit	1	2.2
Vorsorge	Altersvorsorge (Stufe 1)	1	2.3
Vermögensplanung	Liquiditätsermittlung	1	2.4
Vermögensplanung	Liquiditätsreserve (Stufe 1)	1	2.5
Vermögensplanung	Saldo Vermögen/Verbindlichkeiten	1	3.1
Vorsorge	Krankheit – Ausland	1	3.2
Sach-/ Vermögensrisiko	Hausrat	1	3.3
Vorsorge	Berufsunfähigkeit/Berufsunfähigkeit – Ausweichlösungen (Stufe 2)	2	1.1
Vorsorge	Arbeitsunfähigkeit (Stufe 2)	2	1.2
Vorsorge	Altersvorsorge (Stufe 2)	2	2
Vermögensplanung	Liquiditätsreserve (Stufe 2)	2	3.1
Vorsorge	Pflege	2	3.2
Vorsorge	Kinderinvalidität	2	3.3
Vorsorge	Krankheit - Stationär/Ambulant	2	4.1
Vermögensplanung	Zielsparen Ersatzinvestition	2	4.2
Vermögensplanung	Instandhaltung Immobilien	2	4.3
Vorsorge	Hinterbliebenenvorsorge (Stufe 2)	2	4.4
Sach-/ Vermögensrisiko	Verkehrsrechtsschutz	2	4.5
Vorsorge	Unfall	2	4.6
Sach-/ Vermögensrisiko	Rechtsschutz Sonstige	2	4.7
Vorsorge	Krankheit – Zahn	2	4.8
Vermögensplanung	Vermögensstrukturierung	2	4.9
Vermögensplanung	Zielsparen Sonstige	3	5
			Kundenwunsch





Die deutschlandweiten Ergebnisse 2015

- Privatkunden -

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Getestete Städte	172	260	265	300	300	201
Getestete Institute	798	1.284	1.343	1.513	2.731	1.660
Gesamtanzahl der Gespräche	1.284	1.775	1.902	2.168	3.017	2.276
Ø - Note aller getesteten Institute	2,7	2,7	2,7	2,5	2,5	2,6

	Ø	CB	DB	HVB	SK	VR
Vorbereitung	2,0	2,0	2,0	2,2	1,8	1,9
Nachbetreuung	3,1	2,2	3,2	3,4	2,4	2,8
Atmosphäre/ Interaktion	2,5	2,3	2,6	2,6	2,2	2,2
Kundengerechtigkeit	2,7	2,2	2,9	3,0	2,3	2,5
Sachgerechtigkeit	2,7	2,4	2,8	2,8	2,6	2,6
Ø – Note (in Klammer – Veränderung zum Vorjahr)	2,6 (-0,1)	2,2 (-0,1)	2,7 (-0,3)	2,8 (-0,3)	2,4 (-0,2)	2,5 (-0,2)

	∅	comdirect bank AG	HVB Online Filiale	ING-DiBa AG
Vorbereitung	2,0	1,8	2,2	2,1
Nachbetreuung	3,1	4,0	2,9	3,8
Atmosphäre/ Interaktion	2,5	2,7	2,6	2,9
Kundengerechtigkeit	2,7	3,1	2,9	3,2
Sachgerechtigkeit	2,7	2,6	2,7	2,7
∅ – Note (in Klammer – Veränderung zum Vorjahr)	2,6 (-0,1)	2,8 (-0,1)	2,7 (-0,1)	3,0 (-0,2)



Der FOCUS-MONEY CityContest Firmenkundenberatung 2015

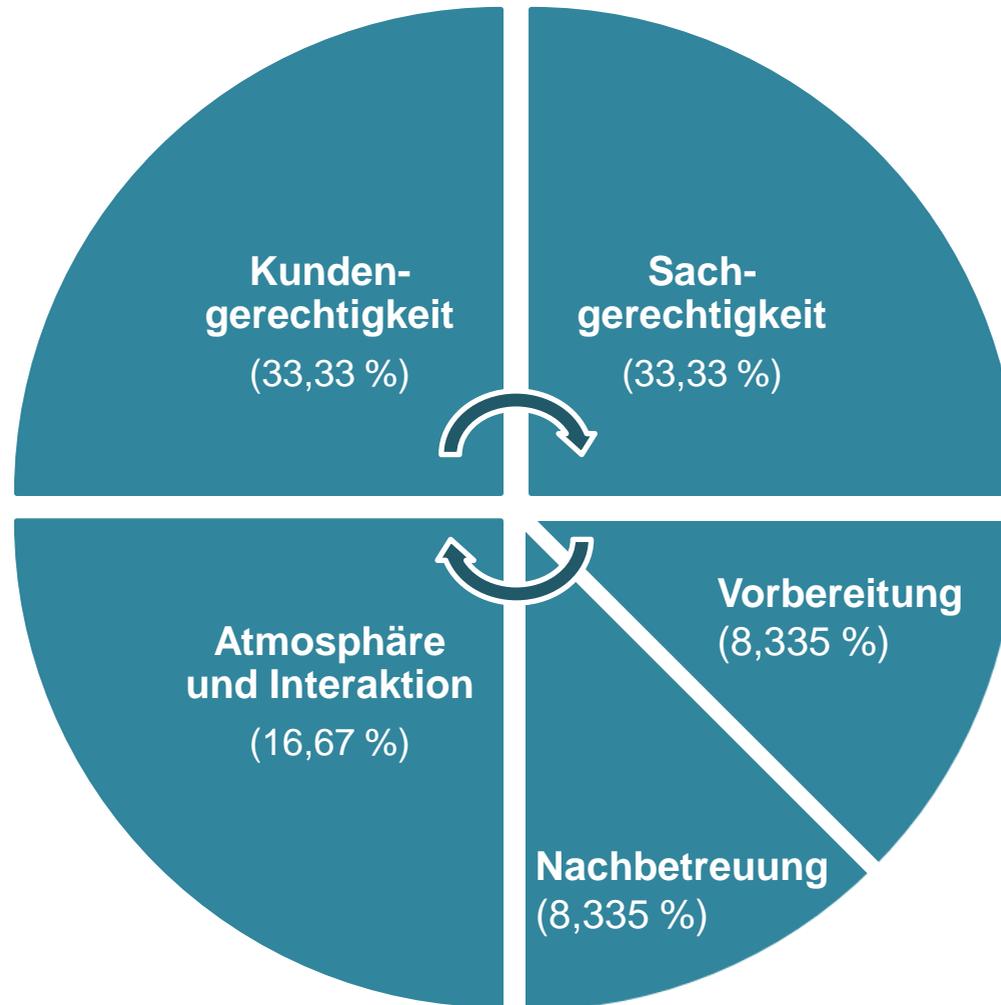
The image shows a stack of survey questionnaires from the 'CityContest 2015 - Firmenkunden - Fragebogen' by 'institut für vermögensaufbau'. The top questionnaire is titled 'Vorbereitung' and includes questions like 'Haben Sie mühelos innerhalb einer angemessenen Zeit einen Ansprechpartner erreicht?'. The middle questionnaire is titled 'Sachgerechtigkeit' and includes questions like 'Benutzte der Berater bei der Vorstellung von Produkten Verkaufshilfen?'. The bottom questionnaire is titled 'Sachgerechtigkeit' and includes questions like 'Waren die Visualisierungen jederzeit gut einsehbar?'. A large award certificate is overlaid on the questionnaires, featuring the 'FOCUS MONEY' logo and the text 'CityContest 2015 BESTE FIRMENKUNDEN-BERATUNG 1. Platz Musterstadt'. The certificate also mentions 'Test: Monat 2015', 'Im Test: xx Banken', and 'Getestet: Firmenkundenberatung'. The website 'www.gepruefte-firmenkundenbanken.de' is visible on the right side of the certificate.

➤ **Aufgabenstellung:**
Interessenten mit ca. 750 Tsd. € Umsatz sind auf der Suche nach der „**Besten Beratungsqualität**“ bzw. sind auf der Suche nach mehr als einer kontoführenden Bank.
Zentrale Frage: Was können Sie für uns (als Hausbank) tun?

➤ **Ablauf:**
Über 75 „echte Unternehmer“ testen für uns **in 200 Städten** bundesweit. Hauptthemen sind dabei:

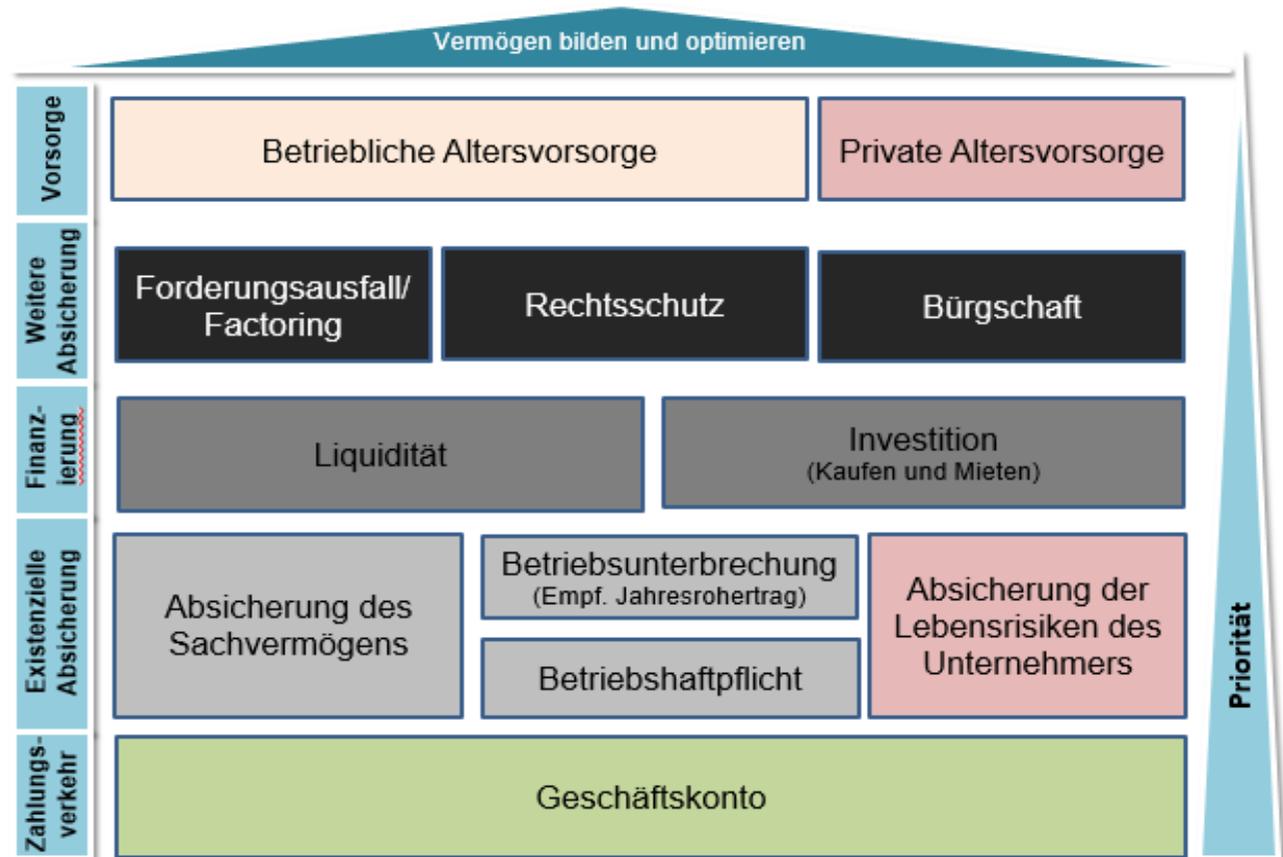
- Zahlungsverkehr
- Bedarfsanalyse / Überleitung (geschäftlich)
- Bedarfsanalyse / Überleitung (privat)

➤ **Bewertung der Gespräche:**
Zur Beurteilung dieser Gespräche hat das Institut für Vermögensaufbau (IVA) einen Fragebogen mit fast 100 Fragen zur Bewertung der Service- und Beratungsqualität entwickelt.



Zielsetzung der GK-Erstberatung

- › Kunde wünscht ein „wertschätzendes Erstgespräch“
- › Am Ende der Beratung sollte der Kunde die Handlungsfelder auf Basis einer Bestandsaufnahme kennen
- › Die Handlungsschwerpunkte sollten konkret terminiert werden und der Kunde anhand von klaren Visualisierungen die Notwendigkeit der Besprechung erkennen





Die deutschlandweiten Ergebnisse 2015 - Firmen- bzw. Geschäftskunden -

	2015
Getestete Städte	196
Getestete Institute	831
Gesamtanzahl der Gespräche	889
Ø - Note aller getesteten Institute	2,3

	∅	DB	CB	SK	VR	Sonstige
Vorbereitung	2,0	2,2	2,0	2,0	1,9	1,9
Nach- betreuung	2,5	2,9	2,1	2,4	2,5	2,4
Atmosphäre / Interaktion	1,9	2,2	1,9	1,9	1,8	1,8
Kunden- gerechtigkeit	2,5	2,9	2,1	2,5	2,6	2,5
Sach- gerechtigkeit	2,4	2,6	1,9	2,4	2,4	2,5
Gesamtnote	2,3	2,6	2,0	2,3	2,3	2,3

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit
Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG