

Pressemitteilung

Frankfurter Volksbank ist bundesweiter Testsieger in der Baufinanzierungs- und Gewerbekundenberatung

Etablierter Bankentest der Gesellschaft für Qualitätsprüfung bescheinigt der Frankfurter Volksbank „sehr gute“ Beratungsleistungen in beiden Kategorien

Frankfurt am Main, 22. September 2020 – Im Bankentest der unabhängigen Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH (GfQ) erzielte die Frankfurter Volksbank auch in diesem Jahr Spitzennoten: Für ihre Beratung zum Thema Baufinanzierung wurde die Bank mit der Gesamtnote 1,4 ausgezeichnet, für die Gewerbekundenberatung vergab das Testinstitut die Gesamtnote 1,2 – im bundesweiten Vergleich mit regionalen und überregionalen Banken belegt die Frankfurter Volksbank damit in beiden Segmenten den ersten Platz.

Gemäß den Anforderungen der GfQ sollte jeder Privat- und Firmenkunde gleich gut, umfassend und bedarfsorientiert beraten und auf Vorsorge- oder Finanzierungslücken hingewiesen werden. Erwartet werde eine Beratung, die sich an den Bedürfnissen der Verbraucher orientiere, um so einen optimalen Ausgangspunkt für eine langfristige und vertrauensvolle Kundenbindung zu schaffen.

Als Testsieger überzeugte die Frankfurter Volksbank vor allem mit einer umfassenden Beratung und einer ausgezeichneten Bedarfsanalyse der jeweiligen Kundensituation. Eine Beratung, wie sie die Frankfurter Volksbank anbiete, sei aus Sicht der Gesellschaft für Qualitätsprüfung wünschenswert und entspreche in vollem Umfang den Vorgaben des Verbraucherschutzes. Dies gelte sowohl im Baufinanzierungs- als auch im Firmenkundenbereich. Insbesondere die telefonische Beratung, die durch die Corona-Pandemie und die damit verbundenen Kontaktbeschränkungen weiterhin besonders relevant ist, wurde von den Testern der GfQ als sehr gut eingestuft.

„Unser Anspruch ist es, Kundinnen und Kunden eine maßgeschneiderte und ganzheitliche Beratung zu bieten. Dafür nehmen wir uns viel Zeit“, erklärt Eva Wunsch-Weber, Vorstandsvorsitzende der Frankfurter Volksbank. „Dass wir im bundesweiten Vergleich die Spitzenplätze belegen, macht uns sehr stolz – vor allem da die Beratungsgespräche infolge der Corona-Pandemie unter veränderten Rahmenbedingungen stattfinden mussten.“

Die qualitative Bewertung der Beratungsleistung erfolgte durch professionelle Tester mit Bankausbildung im Abgleich mit den aktuellen Standards für die Finanzberatung (DIN-

Norm 77230). Dabei wurden die Kategorien „Gesprächsanbahnung“, „Nachbetreuung“, „Atmosphäre/Interaktion“, „Bedarfsanalyse“ und „Empfehlung“ als Bewertungskriterien herangezogen. Untersucht wurde von Januar bis Mai 2020 die Beratungsqualität der Banken in Deutschlands größten Städten sowie einer Auswahl der „TOP 100-Banken“ (aus dem Bankentest „BESTE BANK vor Ort, Privatkundenberatung“), um auch Filialbanken aus kleineren Städten zu berücksichtigen.

Weitere Informationen zur Gesellschaft für Qualitätsprüfung und dem Testverfahren:

<https://gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de/>

Über die Frankfurter Volksbank

Die Frankfurter Volksbank gehört mit einer Bilanzsumme von rund 12,2 Mrd. Euro und einer Gesamtkapitalquote von 22,4 Prozent zu den größten und kapitalstärksten Genossenschaftsbanken in Deutschland. Mit ihren rund 1.550 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.

