

München

Einsame Spitze

So sehen Sieger aus: Mit deutlichem Vorsprung gewinnt die Münchner Bank eG den CityContest Privatkundenberatung 2019

Millionenmetropole, Technologiezentrum, Eliteunis, bayerisches Flair: München zählt zu den Städten mit der höchsten Lebensqualität. Ob Studenten, Familien, Senioren oder gut betuchte Bürger – die Landeshauptstadt ist bei allen Bevölkerungsgruppen populär.

Wer an einem solchen Premium-Standort zu Hause ist, verlangt natürlich auch eine Premium-Beratung von seiner örtlichen Bank. Die gibt's bei der Münchner Bank eG. Sie hat beim diesjährigen CityContest Privatkunden das beste Ergebnis erzielt. Mit großem Vorsprung setzte sich die Genossenschaftsbank gegen die Konkurrenz durch – darunter zahlreiche namhafte Geldhäuser.

Zweigeteilter Test. Für den CityContest machen sich sogenannte „Mystery Shopper“ des Instituts für Vermögensaufbau in München (IVA) in Zusammenarbeit mit FOCUS-MONEY auf die scheinbare Suche nach einer neuen Hausbank. Sie reisen dafür das ganze Jahr über in rund 200 Städte und nehmen vor Ort die Finanzinstitute genau unter die Lupe.

Doch längst nicht immer ist im modernen Bankgeschäft noch der persönliche Kontakt erforderlich. Das berücksichtigt der CityContest in der Kategorie Service. Hier überprüfen die Experten des IVA etwa Online-Kontaktmöglichkeiten oder die Resonanz einer Bank auf Kundenanfragen über Telefon, E-Mail und Chat.

Beratung ohne Lücken Die Finanzexperten der Münchner Bank eG hinterließen mit Abstand den besten Eindruck. Sie wissen ganz genau, wie man

das Erstgespräch mit einem neuen Privatkunden führt. Nach einer kurzen Vorstellung ihrer Bank erfassten die Berater mithilfe eines Beratungstools die individuelle Lebens- und Finanzsituation des Bankentesters. Anhand dieser Angaben wurde dann eine Bedarfsanalyse erstellt

und mögliche Produktlösungen erörtert. Dabei gelang es den Beratern, die leicht verständlich zu vermitteln.

Fazit: In Sachen Privatkundenberatung ist die Münchner Bank eG die unangefochtene Nummer Eins in der Bayern-Metropole!



Die Testkunden des Instituts für Vermögensaufbau (IVA) besuchten in München elf Geldinstitute, um sich ein Bild über deren Beratungsqualität im Privatkundenbereich zu machen. Die Mystery Shopper gaben vor, auf der Suche nach einer Hausbank zu sein. Dabei bewerteten sie die Leistung der Institute anhand von insgesamt 81 Fragen, deren Ergebnisse zwei Oberkategorien zugeordnet wurden.

Die Kategorie **Beratung** umfasst die Kriterien Vorbereitung, Atmosphäre, Kundengerechtigkeit, Sachgerechtigkeit und Nachbetreuung. In der Kategorie **Service** werden das Online-Kontaktangebot, die Erreichbarkeit und Rückmeldung über die unterschiedlichen Kanäle sowie ein allgemeiner Filialcheck (Räume, Ausstattung, Wartezeit) bewertet. Ins Gesamtergebnis fließen die Privatkundenberatung vor Ort mit **75 Prozent** und die Servicequalität mit **25 Prozent** ein.

FOCUS MONEY
CityContest 2019 meine BANK VOR ORT
TEST-SIEGER
IN MÜNCHEN
PRIVATKUNDEN-BERATUNG
Test: Februar 2019
Im Test: 11 Banken
www.meine-bank-vor-ort.de

CityContest Privatkundenberatung 2019 – München

Bank	Beratung	Service	Gesamtnote*
Münchner Bank eG	1,79	1,68	1,77
BBBank eG	2,46	2,31	2,42
Oberbank AG	2,29	2,95	2,45
Deutsche Bank AG	2,83	1,81	2,58
Stadtsparkasse München	2,87	1,85	2,61
HypoVereinsbank	2,91	1,82	2,63
Kreissparkasse München	3,21	1,62	2,81
Targobank AG & Co. KGaA	3,16	2,01	2,87
Commerzbank AG	3,02	2,82	2,97
Deutsche Postbank AG	3,25	2,30	3,01
Sparda-Bank München eG	3,43	2,36	3,17

*Durchschnittswert aus den zwei Testkategorien, s. a. Seite 4