



21. Dezember 2016

## **FOCUS-MONEY CityContest 2017**

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG wird im kommenden Jahr wieder in mehr als 200 Städten die Beratungsqualität von Banken im Privatkunden- und Geschäftskundensegment testen.

Bereits zum 7. Mal testet das Institut für Vermögensaufbau in Kooperation mit FOCUS-MONEY die Qualität in der Privatkundenberatung und zum dritten Mal in der Geschäftskundenberatung. Die bundesweiten Ergebnisse aus 2016 werden im ersten Quartal 2017 im umfassenden Qualitätsatlas veröffentlicht, der die Entwicklungen und Tendenzen der letzten Jahre beschreibt.

Für den FOCUS-MONEY CityContest 2017 nimmt das Institut für Vermögensaufbau einige Anpassungen vor:

Für die Privatkunden- und Geschäftskunden-Beurteilung ermittelt IVA jeweils aus den beiden Aspekten Beratungsqualität und Service den neuen Gesamtwert mit einer 75/25-Gewichtung und kürt den jeweiligen Testsieger im jeweiligen Kundensegment.

Die Serviceanforderungen werden an das veränderte Verbraucher- und Kontaktverhalten angepasst. Die Responseleistung wird zukünftig über die drei Kontaktkanäle Telefon, Email und Text-Chat getestet und damit zum Multi-Kanal-Check. Zudem werden gewisse Features der Online-Filiale geprüft. Abgerundet wird der Servicepart mit dem bewährten Filialcheck vor Ort.

Bei der Bewertung der Beratungsgespräche stellt sich IVA bewusst auf Qualität. „Wir glauben an die Vielfalt der Ansätze, denn mehrere Wege führen zum Ziel. Der Beratungsprozess ist vielschichtig und ein klares Alleinstellungsmerkmal der Bank. Eine Normierung des Beratungsprozesses führt ausschließlich zu Preisdifferenzierung, die weder dem Verbraucher noch den Banken in der Zukunft helfen“ erklärt Dr. Andreas Beck den Standpunkt von IVA.

Über das Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG:

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG 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. Das Institut bietet keine Anlageberatung oder Vermögensverwaltung an.

### **Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG**

Dr. Andreas Beck, Vorstand  
Landsberger Straße 98  
D - 80339 München  
Tel: 089/ 461391-70  
Mail: [presse@institut-va.de](mailto:presse@institut-va.de)  
[www.institut-va.de](http://www.institut-va.de)  
[www.meine-Bank-vor-Ort.de](http://www.meine-Bank-vor-Ort.de)