



Blick auf Rhein und Fernsehturm:
 Die Volksbank Düsseldorf-Neuss
 überragt die Mitbewerber um Längen



König rund um die Kö

Mit dem besten Service aller getesteten Banken der Region
 sichert sich die Volksbank Düsseldorf-Neuss die Spitzenposition

Den Titel „Beste Bank“ der Region Düsseldorf sicherte sich in diesem Jahr die Volksbank Düsseldorf-Neuss. Nach 2008, in der das Institut nicht im DISQ-Test vertreten war, holte es den begehrten Titel dieses Jahr direkt aus dem Stand. Dazu beigetragen hat unter anderem der beste Filialservice aller 14 in Düsseldorf getesteten Banken, insbesondere die guten Platzierungen in den Bereichen Baufinanzierung und Brokerage.

| Filialnetz | |
|-------------------------|--------|
| Filialen | 23 |
| Terminvereinbarung | ja |
| Kontoauszugsdrucker | 39 |
| Kundenschließfächer | 5 770 |
| Kundenparkplätze | 200 |
| Geldautomaten (Verbund) | 19 000 |

Bei der Brokerage wurde neben den Kosten für verschiedene Order-Szenarien bewertet, ob das jeweilige Institut die Möglichkeiten anbietet, Optionsscheine zu handeln und regelmäßig in einen Fonds- oder Zertifikatesparplan einzuzahlen. Ausschlaggebend für den Gesamtsieg war jedoch das herausragende Ergebnis im Service-Test, bei dem das persönliche Gespräch von Mitarbeiter und Kunde sowie die telefonische und die E-Mail-Kontaktqualität auf den Prüfstand gestellt wurden. Ergebnis in diesem Testbereich: Die persönliche Beratung der Kunden durch die Belegschaft der Volksbank Düsseldorf-Neuss katapultierte das Haus auf den ersten Platz der sechs besten getesteten Unternehmen der Region.



Rainer Mellis,
 Vorstand der
 Volksbank
 Düsseldorf-
 Neuss

Interview

„Intensiver Austausch“

FOCUS-MONEY: Herr Mellis, wie hebt sich das Angebot Ihres Instituts von dem der anderen regionalen Anbieter ab?

Rainer Mellis: Wir sind die bodenständige Bank von Menschen für Menschen vor Ort. Neben modernsten Serviceleistungen und attraktiven Konditionen setzen wir besonders auf eine bedarfsorientierte persönliche Beratung.

MONEY: In welchen Bereichen weist Ihr Haus besonders überzeugende Konditionen auf?

Mellis: Als großstädtische Genossenschaftsbank sind wir besonders stolz darauf, „DER Baufinanzierer“ in der Region zu sein. Aber auch unser Gehaltskonto zum Nulltarif sowie unser DepotOnline halten jedem Vergleich stand.

MONEY: Wie gewährleisten Sie eine große Kundenzufriedenheit?

Mellis: Vom Kassierer bis zum Vorstand stehen alle Mitarbeiter in intensivem Austausch mit unseren Mitgliedern und Kunden. Deren Feedback nehmen wir sehr ernst.

MONEY: In welchen Sparten sehen Sie noch Potenzial zur Erweiterung von Angebot und Service?

Mellis: Wir befinden uns insbesondere in der jetzigen Zeit weiterhin im Wachstum. Aus diesem Grund stellen wir gezielt zusätzliches qualifiziertes Personal ein, um unseren Mitgliedern und Kunden nachhaltig und zukunftsorientiert als verläSSLicher und persönlicher Partner zur Seite stehen zu können.