

PRESSEMELDUNG
26. Oktober 2020

Uwe Müller

Leiter

Kommunikation

Schloßstraße 11

07545 Gera

Telefon: 03 65 / 82 20-1020

Fax: 03 65 / 82 20-6112

E-Mail: uwe.mueller

@spk-gera-greiz.de

Sparkasse Gera-Greiz ist Testsieger 2020

Platz 1 im unabhängigen Bankentest

Qualität und Kompetenz in der Privatkundenberatung bei Banken und Sparkassen haben in Gera eine Top-Adresse: Die Sparkasse Gera-Greiz hat von den unabhängigen Bankentestern des Deutschen Instituts für Bankentests GmbH beim Ranking von acht Banken eine herausragende Gesamtnote von 1,39 erhalten und ist damit Testsieger 2020 geworden.

Die Tester untersuchten in den Kategorien „Atmosphäre/Freundlichkeit“, „Beratungsqualität“, „Angebote an Kunden“ und „Konditionen/Preise“. Die Sparkasse Gera-Greiz erreichte dabei vier Mal die Note Eins vor dem Komma.

Sören Albert, Vorstandsmitglied der Sparkasse Gera-Greiz, freut sich über die Auszeichnung mit dem Qualitätssiegel: „Damit wird von unabhängiger Seite eine überzeugende Beratungsqualität bestätigt, die alle unsere Kundinnen und Kunden das ganze Jahr hindurch zuverlässig und individuell jederzeit abrufen können. Dies ist die Hauptbotschaft hinter dieser Qualitäts-Auszeichnung, die sich in erster Linie an unsere treuen Kundinnen und Kunden richtet – und auch an die, die es künftig werden wollen!“ Und Dr. Hendrik Ziegenbein, stellv. Vorstand der Sparkasse Gera-Greiz, ergänzt: „Insbesondere ist es eine Auszeichnung für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die tagtäglich mit viel Engagement, Fachkompetenz und Freundlichkeit für ihre Kunden da sind.“

Die Tests vor Ort werden alljährlich durch versierte und speziell geschulte Tester durchgeführt, die auf viele Jahre Erfahrungen in der Branche verweisen können. Die Untersuchungen der Beratungsqualität bei Banken und Sparkassen sollen dem Bürger eine Orientierungshilfe bei der Wahl der Bankverbindung sein. Für die Durchführung objektiver, neutraler und kompetenter Tests ist das Deutsche Institut für Bankentests Lizenzpartner von DIE WELT.

Der Qualitätstest

Ausgangssituation ist in einer Region das sogenannte „Mystery Shopping“. Eine wissenschaftliche Untersuchungsmethode, bei der ein Tester einen Beratungstermin vereinbart und unangemeldet eine Beratung zu verschiedenen Themen wünscht. Der Testkunde gibt an, dass er demnächst in die Region zieht und eine neue, gute Bankverbindung sucht. Der Testablauf gibt dabei eine reale Beratungssituation wieder, bei der dem Berater eine Vielzahl von Informationen zur persönlichen und finanziellen Situation des Kunden gegeben werden, die es im Beratungsgespräch zu beachten und zu analysieren gilt. Dadurch ist es möglich gemeinsam mit dem Kunden eine maßgeschneiderte Lösung zu erarbeiten, die an den persönlichen, individuellen Bedürfnissen ausgelegt ist.

Zur Beurteilung der Qualität des Prozesses und Beraters dienen 30 Bewertungskriterien. Dies sind vor allem die Kriterien, die Bundesbürger für die Wahl einer Bankverbindung für entscheidend und besonders wichtig halten.

Dabei geht es zunächst um die Atmosphäre im Beratungsgespräch und die Freundlichkeit des Beraters. Dann um die entscheidenden Punkte, ob die Bankberater die richtige, passende Analyse vornehmen. Nicht nur die Wünsche des Kunden sind dabei zu berücksichtigen, sondern auch seine persönliche Lebenssituation, Pläne, Ziele, Vorhaben, Einkommenssituation, Ausgaben und das zur Verfügung stehende Geld für Wünsche – insbesondere für die Finanzierungen.

Hat der Kunde alle Vorteile, wie zum Beispiel staatliche Förderungen, Prämien, Zulagen genutzt oder hat er günstige und passende Kredite und Versicherungen? Sind seine Ersparnisse richtig angelegt und wie sieht es mit der Zukunftsplanung der Familie bzw. des Kunden aus?

Erst dann sollte der Berater Empfehlungen geben - auch konkrete Produktangebote, wenn finanziell etwas zu optimieren ist – sowohl beim Sparen als auch beim Finanzieren.

Sind die getroffenen Aussagen auch für Laien verständlich und nachvollziehbar? Kann der Kunde bei den ausgehändigten Produktunterlagen und Informationen alles auf einen Blick erkennen und entsprechen diese den gesetzlichen Anforderungen? Werden Aussagen zur Sicherheit der Geldanlage gemacht? Passen die Preise für die Finanzierungen im Vergleich zum Wettbewerb? Und bleiben keine Fragen mehr offen, die beantwortet werden müssen.