



Pressemitteilung

Gera, 30. September 2021

Sparkasse erneut Sieger im Geraer Bankentest

Unabhängige Experten bescheinigen nach unangemeldeten anonymen Tests hervorragende Beratung – Jetzt drei Top-Siegel

Qualität und Kompetenz in der Kundenberatung bei Banken und Sparkassen haben in Gera eine herausragende Top-Adresse: Die Sparkasse Gera-Greiz wurde von unabhängigen Bankentestern des Deutschen Instituts für Bankentests GmbH durch die Mystery-Shopping-Methode zum Testsieger ausgezeichnet. Die Auszeichnung der Zeitung WELT gibt es für die Sparkasse Gera-Greiz gleich zwei Mal: Beste Beratung für Privatkunden und Beste Beratung bei Baufinanzierungen. Bereits seit August 2021 trägt die Sparkasse das Qualitätssiegel „Digital Banking Sehr gut“. Mit der Auszeichnung Beste Beratung für Privatkunden konnte der Vorjahreserfolg wiederholt werden.

Dr. Hendrik Ziegenbein, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Gera-Greiz, freut sich sehr über die Auszeichnung der überregionalen Zeitung WELT. „Damit wird uns von unabhängiger Seite eine Qualität bestätigt, die all unseren Kundinnen und Kunden das ganze Jahr hindurch zuverlässig und individuell zugutekommt und jederzeit abrufbar ist. Dies ist die Hauptbotschaft hinter dieser Qualitäts-Auszeichnung, die sich in erster Linie an unsere treuen Kundinnen und Kunden in Gera richtet – und auch an die, die es künftig werden wollen! Insbesondere ist es eine wertschätzende Auszeichnung für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die täglich mit Engagement, Kompetenz und Freundlichkeit für ihre Kunden in jeder Lebenslage da sind.“
Vorstandsmitglied Sören Albert sieht die drei Bankensiegel für Beratung Privatkunden, Baufinanzierung und Digitales in einem engen Zusammenhang: „Die nunmehr drei Qualitätssiegel dokumentieren die Spitzenposition der Sparkasse sowohl in der persönlichen Beratung als auch der digitalen Welt.“

Seite 2

Pressemitteilung 30. September 2021

Die spezialisierten Untersuchungen der Beratungsqualität bei Banken und Sparkassen sollen dem Bürger eine qualifizierte und realistische Orientierungshilfe bei der Wahl der Bankverbindung sein. Für die Durchführung von objektiven, neutralen und kompetenten Tests ist das Deutsche Institut für Bankentests GmbH Lizenzpartner von WELT.

Die Tests vor Ort werden von versierten Profis aus dem Bankenbereich gestaltet und durchgeführt, die auf viele Jahre Erfahrungen und Entwicklungen zurückblicken können.

Der Qualitätstest

Ausgangspunkt ist in einer Region das „Mystery Shopping“. Das ist eine wissenschaftliche Untersuchungsmethode, bei der ein verdeckter Tester einen Beratungstermin vereinbart und unangemeldet eine Beratung zu verschiedenen Themen wünscht. Der Testkunde gibt z.B. an, dass er demnächst in die Region zieht und eine 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 gilt. Dadurch ist es möglich, gemeinsam mit dem Kunden eine maßgeschneiderte Lösung zu erarbeiten, die sich an den individuellen Bedürfnissen orientiert.

Zur Beurteilung der Qualität des Prozesses und Beraters dienen bis zu 30 einzelne Bewertungskriterien. Dies sind vor allem Kriterien, die Bundesbürger und Konsumenten für die Wahl einer Bankverbindung für entscheidend und wichtig halten. Es geht dabei zunächst um die Atmosphäre und Freundlichkeit im Beratungsgespräch. Dann um die entscheidenden Punkte, ob die Bankberater die richtige Analyse vornehmen. Nicht nur die Wünsche des Kunden sind dabei zu berücksichtigen, sondern auch seine persönliche Situation, Pläne, Ziele, Vorhaben, Einkommenssituation, Ausgaben und das zur Verfügung stehende Ersparnis für Wünsche – insbesondere für Finanzierungen.

Seite 3

Pressemitteilung 30. September 2021

Bei der Baufinanzierung ist der effektive Zinssatz nur ein Kriterium. Entscheidend ist, ob nach Ablauf der Zinsfestschreibung eine Anschlussicherheit bei der Finanzierung geboten wird (z. B. Bausparvertrag oder Finanzierungskombination) und eine ganzheitliche Beratung, die individuell zum Kunden und zur Lebenssituation passt.

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 vernünftig angelegt und wie sieht es mit der Zukunftsplanung der Familie bzw. des Kunden aus? All diese Fragen müssen klar und eindeutig beantwortet sein.



Referent Kommunikation
Sparkasse Gera-Greiz
Schloßstraße 11, 07545 Gera
Telefon +49 365 8220-1020

Seite 4
Pressemitteilung 30. September 2021

uwe.mueller@spk-gera-greiz.de