

Pressemitteilung

BESTE BANK vor Ort 2020: Der einzige Bankentest nach DIN 77230

Artikel von der Sparkasse Bad Neustadt a. d. Saale
Bad Neustadt, 18. Januar 2021

Sparkasse Bad Neustadt a. d. Saale holt sich den Sieg in Deutschlands größtem und einzigen Bankentest mit dem Prädikat „Geprüfter Verbraucherschutz“ in Bad Neustadt an der Saale.

Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH – eine unabhängige Gesellschaft zur Qualitätsmessung in Banken – führte den verbraucherschutzorientierten Bankentest „BESTE BANK vor Ort“ auch in 2020 in über 200 Standorten durch. Die Ermittlung der Beratungsqualität erfolgt auf Basis der DIN 77230.

Seit vielen Jahren beschäftigt sich die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mit den Themen Beratungsqualität und Servicequalität in Filialbanken und führt den einzigen Bankentest durch, der sich bereits seit 2016 an den DIN-Standards orientiert. Das Testszenario sieht einen klar definierten Kundentypen vor, damit eine optimale Vergleichbarkeit gegeben ist.

Alle Tester haben eine bankspezifische Ausbildung absolviert und sind in der Lage selbst eine fachlich fundierte Beratung durchzuführen. Ziel ist es, zu testen, ob ein Kunde nicht nur empfohlen bekommt was er wünscht, sondern auch, was er braucht. Der Bankentest mit dem Titel „BESTE BANK vor Ort“ trifft eine verbindliche Aussage, wie es um die Beratungsqualität für Privatkunden in regionalen und überregionalen Banken und Sparkassen steht.

In Bad Neustadt an der Saale geht die Sparkasse Bad Neustadt a. d. Saale als Sieger und „BESTE BANK vor Ort“ hervor. Das Team aus festangestellten Testern der Gesellschaft führt bundesweit verdeckte Testkäufe in Kreditinstituten durch und prüft deren Beratungsleistung anhand von standardisierten Vorgaben im Sinne des Verbraucherschutzes. Die Bank mit der besten Beratungsleistung wird mit der Auszeichnung „BESTE BANK“ prämiert.

Im Testfall legte der Testkunde Wert auf eine ganzheitliche Beratung und ließ die Bank somit objektiv und ohne Produktschwerpunkt „frei handeln“. Auf Basis von fünf Testkategorien mit unterschiedlichen Gewichtungen erfolgte die Beurteilung der Testkaufgespräche. Im Nachgang dokumentierten die Tester die Beratungsgespräche anhand eines Fragebogens mit insgesamt 94 Einzel- und über 300 Detailkriterien.

„Wir wünschen uns eine an den Vorgaben des Verbraucherschutzes orientierte Bedarfsanalyse, um im ersten Schritt unsere elementaren Lebensrisiken zu identifizieren und ggf. abzusichern. Die Sparkasse Bad Neustadt a. d. Saale hat dies im Beratungsprozess am besten umgesetzt und uns als potenziellen Neukunden hervorragend beraten“, berichtet Kai Fürderer, Mitglied der Geschäftsleitung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH.

Ihr Ansprechpartner:

Simon Bianca
Abteilung Marketing und Kommunikation
Meiningener Str. 31-37
97616 Bad Neustadt a. d. Saale

Telefon: 09771 602 5321
bianca.simon@sparkasse-badneustadt.de

„Unsere Auswertung auf Basis der Testberatungen zeigt, dass die Sparkasse Bad Neustadt a. d. Saale sowohl die umfassende und vollständige Datenaufnahme der Kundensituation als auch die Herleitung der passenden Empfehlungen - auf Basis der Forderungen des Verbraucherschutzes - bestens umgesetzt hat und das bestätigt sehr eindrucksvoll den Titel BESTE BANK vor Ort!“, fasst Herr Fürderer das Ergebnis zusammen.

Klaus Grenzer, stellv. Vorstandsmitglied und für den Vertrieb in der Sparkasse zuständig, freut sich außerordentlich über die Auszeichnung „BESTE BANK vor Ort“. „Es ist für uns selbstverständlich, dass sich unsere Mitarbeiter bei der Beratung am Verbraucherschutz orientieren und eine kundenorientierte Bedarfsanalyse erstellen. Uns ist es wichtig, die individuellen finanziellen Bedürfnisse unserer Kunden zu identifizieren und optimal zu lösen. Die Bedürfnisse des Kunden müssen immer an erster Stelle stehen.“

„Die Auszeichnung erhalten zu haben ist bereits ein großer Erfolg, aber auch den Sprung unter die besten 100 Banken Deutschlands geschafft zu haben ist großartig und verdeutlicht die exzellente Arbeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“, so Georg Straub Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Bad Neustadt a. d. Saale. Die Tatsache, dass die Sparkasse Bad Neustadt a. d. Saale im Lockdown getestet wurde, könne man überhaupt nicht hoch genug bewerten. „Das zeigt, dass wir in der schwierigen Zeit des Lockdowns unter bis dato nicht gekannten Umständen unsere systemrelevanten Hausaufgaben bestens erledigt haben“, dankt Straub seinem Team.

Mehr Informationen rund um den Test finden Sie unter www.gepruefte-beratungsqualitaet.de sowie auf der Homepage der Gesellschaft für Qualitätsprüfung unter www.gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de.



Bilduntertext:

Klaus Grenzer, stellvertretendes Vorstandsmitglied und Georg Straub, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Bad Neustadt a. d. Saale freuen sich über die Auszeichnung „BESTE BANK vor Ort 2020“

Foto: Markus Büttner

Ihr Ansprechpartner:

Simon Bianca
Abteilung Marketing und Kommunikation
Meiningener Str. 31-37
97616 Bad Neustadt a. d. Saale

Telefon: 09771 602 5321
bianca.simon@sparkasse-badneustadt.de