

Pressemitteilung

Neunkirchen, 22. Juni 2018

Sparkasse Neunkirchen als Beste Bank im Saarland ausgezeichnet!

Neunkirchen. Qualität und Kompetenz in der Privatkundenberatung bei Banken und Sparkassen haben im Saarland eine Top-Adresse. Bei der Preisverleihung im Journalistenclub des Axel-Springer-Hauses in Berlin erhielt die Sparkasse Neunkirchen das DIE WELT-Qualitätssiegel in Gold für die beste Beratung von Privatkunden.

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 Internationale Institut für Bankentests Lizenzpartner von DIE WELT. Für die Tests sind Profis der Bankenbranche unterwegs, die seit über 20 Jahren die Entwicklungen in der Beratung beobachten und gestalten sowie besonders geschulte Tester.

Der Qualitätstest

Ausgangspunkt ist in einer Region das „Mystery Shopping“. Eine Untersuchungsmethode, bei der der 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 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 an den individuellen Bedürfnissen ausgelegt ist.

Markus Groß, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Neunkirchen, freut sich über die Auszeichnung mit dem Qualitätssiegel der so renommierten Zeitung DIE WELT. „Damit wird erneut von unabhängiger Seite eine Beratungsqualität bestätigt, die alle unseren Kundinnen und Kunden das ganze Jahr hindurch zuverlässig und individuell 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 noch werden wollen! Insbesondere ist es eine Auszeichnung für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die täglich mit Engagement, Kompetenz und Freundlichkeit für ihre Kunden da sind.“

Zur Beurteilung der Qualität des Beraters dienen 30 Kriterien. Dies sind unter anderem die Kriterien, die Bundesbürger für die Wahl einer Bankverbindung für entscheidend und wichtig halten. Es geht zuerst um die Freundlichkeit und Atmosphäre 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 Geld für Wünsche – insbesondere für die Finanzierung. 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 verbessern ist – sowohl beim Sparen als auch beim Finanzieren. Sind die Aussagen 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?

Es wurden die vier Bereiche „Atmosphäre/Freundlichkeit“, „Beratungsqualität“, „Angebote an Kunden“ und „Konditionen/Preise“ untersucht. Die Sparkasse Neunkirchen erreichte dabei vier Mal die Note Eins vor dem Komma.



Sparkassendirektor
Markus Groß

Ihr Ansprechpartner:
Marko Becker
Unternehmenskommunikation
Tel. 06821 / 208-433
Fax. 06821 / 208-364
eMail: marko.becker@spk-neunkirchen.de