

Pressemitteilung, 26. Februar 2021

Sparkasse Zwickau drei Mal ausgezeichnet!

Die Sparkasse Zwickau belegte beim bundesweiten Qualitäts-Bankentest Platz 1 in Sachsen und Platz 3 in Deutschland bei der Beratung von Firmenkunden, sowie Platz 1 in Sachsen bei der Beratung von Privatkunden und Platz 2 bei der Beratung zur Baufinanzierung.

Qualität und Kompetenz in der Kundenberatung bei Banken und Sparkassen haben in Zwickau eine herausragende Top-Adresse: Die Sparkasse Zwickau hat von den unabhängigen Bankentestern des Deutschen Instituts für Bankentests GmbH die bemerkenswerte Gesamtnote „Sehr gut“ erhalten. Und das in allen entscheidenden Bereichen der Kundenberatung. Die Auszeichnung der Zeitung DIE WELT gibt es für die Sparkasse Zwickau gleich drei Mal: Beste Beratung für Privatkunden, Beste Beratung für Firmenkunden und Beste Beratung bei Baufinanzierungen.



Felix Angermann, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Zwickau, freut sich sehr über die Auszeichnung mit dem Qualitätssiegel der seit Generationen renommierten Zeitung DIE WELT. „Damit wird uns von wirklich 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 Zwickau 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.“

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 DIE 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 sogenannte „Mystery Shopping“. 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 an den individuellen Bedürfnissen ausgelegt ist.

Zur Beurteilung der Qualität des Prozesses und Beraters dienen bis zu 30 einzelne Bewertungskriterien. Dies sind vor allem Kriterien, die Bürger 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 Ersparte für Wünsche – insbesondere für Finanzierungen.

Bei der Baufinanzierung ist der effektive Zinssatz nur ein wichtiges Kriterium. Entscheidend ist, ob nach Ablauf der Zinsfestschreibung eine Anschlusssicherheit 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.

Bei der Firmenkundenberatung ist der Test noch umfangreicher. Die Firmenkundenberater müssen die wirtschaftliche Entwicklung des Unternehmens, der Region und der Branche zusätzlich genau analysieren und insbesondere auf Vorteile und Risiken von Investitionen aufmerksam machen.

Erst dann sollte der Berater Empfehlungen geben – auch konkrete Produktangebote, wenn finanziell Verbesserungen möglich sind – sowohl beim Sparen als auch beim Finanzieren.

Rückfragen senden Sie bitte an: info.pressestelle@spk-zwickau.de