

Presseinformation

Wartburg Sparkasse geht als Sieger im regionalen Bankentest in Eisenach hervor

FOCUS-MONEY und das Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG führen deutschlandweit einen der umfangreichsten und bedeutendsten Bankentest durch.

In dem jährlich stattfindenden regionalen Bankentest – dem so genannten „CityContest“, den die beiden namhaften Parteien in Eisenach durchgeführt haben, ist die Wartburg Sparkasse als Sieger hervorgegangen.

Das Team des Instituts für Vermögensaufbau (IVA) führt bundesweit seit über fünf Jahren Testkäufe in Banken durch und kürt am Ende den jeweiligen Sieger, der am jeweiligen Ort am besten und umfassendsten berät.

Da auf diesem Markt eine immer höhere Zahl von Mediensiegeln anzutreffen ist, wird es für den Kunden zunehmend schwieriger, diese zu unterscheiden und den Top-Qualitätsanbieter vor Ort zu finden. Das gilt für die Banken bzw. Finanzdienstleister und die Testinstitute gleichermaßen. Aus diesem Grund hat das IVA die Testformate in diesem Jahr noch anspruchsvoller gestaltet.

So zeichnet sich die Beurteilung im Rahmen des City Contests durch ein noch höheres Maß an Ganzheitlichkeit aus: Neben den bekannten Testgesprächen im Privatkunden- und Firmenkundensegment werden nun zusätzlich Qualitätstests im Servicebereich durchgeführt. Das Ziel der Tests besteht darin, Banken und Kunden einen Vergleichsmaßstab zu bieten, der auch in der Öffentlichkeit wahrgenommen wird. Das Kreditinstitut, das über alle drei Testkategorien gewinnt, wird mit der Auszeichnung „Beste Bank“ belohnt.

Für weitere Informationen:

Volker Weber

Wartburg-Sparkasse

Vorstandssekretariat

Karlstraße 2/4

99817 Eisenach

Telefon 03691/685-7213

Telefax 03691/685-7299

E-MAIL volker.weber@wartburg-sparkasse.de

Durch die Beschränkung auf den eindeutigen Qualitätsführer wird die Zahl der Auszeichnungen verknüpft und wirkt damit der inflationären Tendenz bei Mediensiegeln entgegen.

Beim regionalen Test in Eisenach im März 2016 wurden insgesamt 8 Finanzdienstleister getestet: Wartburg Sparkasse, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, HypoVereinsbank, VR Bank Westthüringen eG, Volksbank und Raiffeisenbank Eisenach eG, Allianz Deutschland AG und ERGO Versicherungsgruppe AG.

Mit einer Gesamtnote von 2,0 erreichte die Wartburg Sparkasse in diesem Wettbewerb Platz eins, gefolgt von der Commerzbank AG (2,1) und der Deutsche Bank AG (2,4).

Die Siegerbank wird anhand einer breiten Qualitätsanalyse segment- und themenübergreifend ermittelt, so dass es bundesweit keine vergleichbare andere Qualitätsuntersuchung gibt.

Im Privatkundensegment werden die Testkäufe durch festangestellte Testkäufer durchgeführt, die nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Testkaufdurchführung (GOT's) ausgewählt werden. Als Testkonstellation ist vorgegeben, dass sich ein potenzieller Neukunde auf der Suche nach einer neuen Hausbank sowohl für ein Girokonto als auch für die Beratungsleistung, beispielsweise bezüglich Altersvorsorge, interessiert. Mit einem monatlichen Sparpotenzial von mindestens 200 Euro lässt er die Bank unvoreingenommen und ohne Produktschwerpunkt frei agieren. Dabei erfolgt die Auswertung anhand der fünf Grunddimensionen „Vorbereitung“, „Nachbetreuung“, „Atmosphäre/Interaktion“, „Kundengerechtigkeit“ und „Sachgerechtigkeit“.

Die Tests im Firmenkundensegment erfolgen durch echte Unternehmer in den jeweiligen Testregionen. Hier ist als Testkonstellation vorgegeben, dass sich ein potenzieller

Neukunde auf der Suche nach einer neuen Hausbank, unter anderem zur Abwicklung des Zahlungsverkehrs, für ein Girokonto interessiert, aber auch für weitere Finanzthemen. Die Kernfrage des Firmenkundentests ist, ob das Kreditinstitut für die Testperson nachweislich mehr sein kann bzw. will als ein kontoführendes Institut – nämlich die neue Hausbank. Damit die Bank unvoreingenommen und ohne Produktschwerpunkt frei agieren kann, ist der „Aufhänger“ immer der Zahlungsverkehr; verbunden mit der Frage, was die Bank ggf. darüber hinaus leisten kann als die bisherige. Wichtig zu betonen ist, dass dieser potentielle Neukunde mit einem jährlichen Umsatz von mindestens einer Million Euro keinen akuten Kreditbedarf hat.

Auf Basis einer umfassenden Datenerhebung sind u.a. folgende Themen (für diverse Folgetermine mit Spezialisten) denkbar: eine Kreditlinie für das laufende Girokonto, Firmenkreditkarten für die Mitarbeiter im Außendienst, Online-Zugänge für den Steuerberater, ein umfassender Versicherungsscheck für das Unternehmen, betriebliche Altersvorsorge-Lösungen für die Mitarbeiter, Vorstellung von Finanzierungslösungen (u.a. auch Leasing), Geldanlage im Unternehmen, Beratung des Geschäftsführers als Schlüsselperson im Unternehmen (etwa bzgl. seines Privatengagements).

Ausgewertet werden die Tests im Firmenkundensegment nach den gleichen fünf Grunddimensionen wie bei den Tests im Bereich Privatkundenberatung: „Vorbereitung“, „Nachbetreuung“, „Atmosphäre/Interaktion“, „Kundengerechtigkeit“ und „Sachgerechtigkeit“.

Ergänzend zu den Testkäufen werden die Filialen von einem Testkäufer besucht und die Qualität des Servicebereichs anhand von mehreren Einzelkriterien beurteilt (Filialchecks). Außerdem werden Testanrufe über die zentrale Telefonnummer getätigt, wobei die Telefongespräche analog der Filialchecks bewertet werden.

„In der Regel unterscheiden sich die Finanzdienstleister am stärksten bei den Kriterien Kunden- und Sachgerechtigkeit“, weiß Kai Fürderer, Vorstandsmitglied des IVA. In der Kategorie Kundengerechtigkeit wird der Gesprächsprozess von der Bedarfsanalyse über die Individualisierung und Verständlichkeit bis hin zur Einwandbehandlung bewertet. In der Kategorie Sachgerechtigkeit hingegen legen die Tester Wert auf die Systematik, die Darstellung der Vorschläge und nicht zuletzt auf die Erklärungen der Produktideen, die in den Folgeterminen besprochen werden sollten.

„Gemäß den erhobenen Daten war das Ergebnis in Eisenach eindeutig. Die Wartburg Sparkasse setzt den Beratungsprozess für Neukunden aktuell am besten um“, sagt Kai Fürderer. „Die Gesprächsführung und Aufnahme der Kundensituation, auf Basis derer man über Veränderungen und eventueller Neuausrichtungen mit der neuen Hausbank sprechen kann, ist beim Sieger in Eisenach gut gelöst“, weiß er.

„Es ist immer wieder schwierig als potentieller Neukunde ein Gefühl für die Beratungsleistung zu erhalten, wenn man als Interessent nicht die Möglichkeit hat, die Leistungsfähigkeit einer Bank im Erstgespräch in Erfahrung zu bringen“, sagt Fürderer. Deshalb waren das Engagement und die Struktur der Beratung bei der Wartburg Sparkasse ausgezeichnet umgesetzt, wie man es sich als Kunde wünschen würde.

Als Ergebnis darf die Wartburg Sparkasse das Siegel „Beste Bank, 1. Platz in Eisenach“ verwenden und sich über das Ergebnis freuen.