

Presseinformation

Auszeichnungs-Triple für die Wartburg-Sparkasse

Qualität und Kompetenz in der Kundenberatung bei Banken und Sparkassen haben in Eisenach, sowie in ganz Thüringen eine Top-Adresse: Die Wartburg-Sparkasse hat von unabhängigen Bankentestern des Deutschen Instituts für Bankentests die bemerkenswerte Gesamtnote „Sehr gut“ erhalten; und das in allen wichtigen Bereichen der Kundenberatung sowie bei günstigen Preisen und Konditionen.

Die Auszeichnung der überregionalen Tageszeitung „DIE WELT“ gibt es für die Wartburg-Sparkasse im Dreier-Pack: In den getesteten Rubriken

- **„Beratung Baufinanzierung“ (Note 1,48) bei 89 in Thüringen getesteten Banken,**
- **„Beratung Privatkunden“ (Note 1,33) bei 104 thüringenweit getesteten Banken sowie**
- **„Beratung Firmenkunden“ (Note 1,30) bei 60 im Thüringenmaßstab getesteten Banken**

erzielte die Wartburg-Sparkasse jeweils den ersten Platz im Freistaat Thüringen. Damit ist die Wartburg-Sparkasse erneut wiederum auch offiziell **„Beste Bank in Thüringen“**.

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 Deutsche Institut für Bankentests GmbH, Lizenzpartner von „DIE WELT“, zuständig.

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.

Für weitere Informationen:

Volker Weber

Wartburg-Sparkasse

Vorstandssekretariat

Karlstraße 2/4

99817 Eisenach

Telefon 03691/685-7213

Telefax 03691/685-1009

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

Der Qualitätstest

Ausgangspunkt ist in einer Region das „Mystery Shopping“. Das ist eine Untersuchungsmethode, bei welcher 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.

Zur Beurteilung der Qualität des Beraters dienen bis zu 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.

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 gesamtheitliche Beratung, die zum Kunden 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 richtig angelegt und wie sieht es mit der Zukunftsplanung der Familie bzw. des Kunden aus.

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

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?

Tino Richter, Vorsitzender des Vorstands der Wartburg-Sparkasse, freut sich über die Auszeichnungen der so renommierten Zeitung „DIE WELT“. „Damit wird von wirklich 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 diesen Qualitäts-Auszeichnungen, die sich in erster Linie an unsere treuen Kundinnen und Kunden in Eisenach – und auch an die, die es noch werden wollen richtet! Insbesondere ist es eine Auszeichnung für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die

täglich mit Engagement, Kompetenz und Freundlichkeit für ihre Kunden da sind.“



**Die Wartburg-Sparkasse ist jetzt berechtigt , die
Anerkennungszeichen der Zeitung „DIE WELT“ in Form von drei
Siegeln für die beste Privatkundenberatung, die beste
Firmenkundenberatung und die beste Beratung bei
Baufinanzierungen zu nutzen.**