Presseinformation

Wartburg-Sparkasse: Qualitätssieger zum 10. Mal in Folge

Was für eine beeindruckende Siegesserie: Kontinuierlich und segmentübergreifend überzeugt die Wartburg-Sparkasse auch in diesem Jahr mit exzellenten Ergebnissen in der ganzheitlichen Beratung sowie mit ausgezeichneter Servicequalität.

Vorstandsvorsitzender Tino Richter sagt dazu: “Wir sind sehr stolz auf die hervorragende Leistung unserer Mitarbeiter, die sich als kompetentes und kundenorientiertes Team bewiesen haben.“

Das Team der Wartburg-Sparkasse hat im umfangreichen **Bankentest FOCUS MONEY CityContest in Eisenach** die beste Gesamtnote aller getesteten Banken erzielt. Somit kann sich die Wartburg-Sparkasse über die Auszeichnung **„Testsieger beim FOCUS MONEY CityContest 2026 PRIVATKUNDEN in Eisenach, 10 Jahre in Folge“** freuen.

Renommierter Vergleichstest im 18. Jahr

Bereits seit 2009 testet das Institut für Vermögensaufbau für den FOCUS MONEY CityContest deutschlandweit die Beratungs- und Servicequalität von Banken und Sparkassen. Das Testformat ist standardisiert und sehr umfassend.

In der Bewertung wird die ganzheitliche Beratung mit einem Anteil von 75 Prozent hoch gewichtet, wobei die Unterpunkte Kundengerechtigkeit und Sachgerechtigkeit die weitaus größte Bedeutung haben. Herausragend waren die Noten explizit im Bereich Vorbereitung mit einer **Bestnote von 1,32.** Auf den Service entfallen insgesamt 25 Prozent. Geprüft wird das **Internetangebot – mit einer 1,00 für die Wartburg-Sparkasse** ein besonders erfreuliches Teilergebnis. Aber auch das fachliche und responsive Serviceangebot der verfügbaren Kanäle Kontaktformular bzw. E-Mail und Telefon wurde gut bis sehr gut bewertet.

Wartburg Sparkasse

Institut für Vermögensaufbau

Presseinformation

Testablauf

Ein ausgefeilter Ablauf stellt sicher, dass die aufwendigen Tests die Beratungspraxis realistisch abbilden und die Ergebnisse miteinander vergleichbar sind. Sogenannte „Mystery Shopper“ vereinbaren dabei einen Beratungstermin. Sie sind in Wahrheit bestens ausgebildete Bankkaufleute, die selbst einschlägige Beratungserfahrung haben. Zur vergleichbaren Bewertung jedes Testuniversums präsentieren sie sich aber mit einem einheitlichen Profil, welches sich je nach Segment unterscheidet.

Tester Profil: Privatkunde

Ein Neukunde kontaktiert die Bank, mit dem Wunsch ein neues Girokonto zu eröffnen. Er besitzt bereits essenzielle Sachversicherungen und sorgt teilweise für sein Rentenalter vor. Dennoch sind in grundlegenden Absicherungsbereichen Bedarfslücken vorhanden, die der Berater im Idealfall aufdeckt. Basis ist eine umfassende Finanzanalyse, um den Interessenten bedarfsorientiert zu beraten.

Beratungsqualität: Strenge Standards

Direkt nach dem Gespräch bewerten die Tester die Beratungsqualität. Der Fragenkatalog ist detailliert und berücksichtigt unterschiedliche Themen. Es geht z.B. um die Vorbereitung des Kontakts, die Atmosphäre und auch um die Nachbetreuung. Vor allem aber wird geprüft, ob die Berater wirklich kunden- und sachgerecht arbeiten. Zu den wichtigsten Kriterien zählen u.a. die Verständlichkeit und Vollständigkeit der Informationen, die Erkennung von Bedarfslücken und ihr Bemühen um individuell zugeschnittene Lösungen.

Wartburg Sparkasse

Institut für Vermögensaufbau

Presseinformation

Moderner Service: Viele Kanäle für den Kontakt

Die Ansprüche der Bankkunden haben sich in den letzten Jahren geändert. Früher war die Filiale der konstante Anlaufpunkt. Heute informiert man sich oftmals zunächst in der Internet-Filiale, schickt eine Mail oder telefoniert möglicherweise mit einem Mitarbeiter. Ob Telefon, Internet-Filiale oder E-Mail: Beim Test werden im Kapitel „Service“ alle angebotenen Kommunikationswege geprüft. Es geht nicht nur um Freundlichkeit und Erreichbarkeit der Mitarbeiter. Wichtig ist auch die Qualität der Website, die Anzahl der angebotenen Kontaktmöglichkeiten sowie Qualität und Schnelligkeit der Antworten auf den verschiedenen Kommunikationskanälen.

Exzellente Ergebnisse

Im FOCUS MONEY CityContest PRIVATKUNDEN hat die Wartburg-Sparkasse in Eisenach im Ranking der 7 getesteten Banken mit der Bestnote von 2,02 die besten Ergebnisse erzielt.

Das Gesamtpaket zählte: Die Wartburg-Sparkasse erzielte in fast allen Kategorien überdurchschnittlich gute Bewertungen.

Wartburg Sparkasse

Institut für Vermögensaufbau

Presseinformation

Kontakt:

Beate Hildebrandt
Wartburg-Sparkasse
Anstalt des öffentlichen Rechts
Karlstraße 2/4
99817 Eisenach
beate.hildebrandt@wartburg-sparkasse.de

Mehr Informationen:

www.meine-bank-vor-ort.de/focus-money-citycontest-2