

Pressemitteilung

Sparkasse Ulm sichert sich das „Triple“ beim regionalen Bankentest von DIE WELT

**Auszeichnungen für die jeweils beste Beratung in den Bereichen
Privatkunden, Firmenkunden und Baufinanzierung**

Ulm, 7. Mai 2019

Dreifache Spitzenplatzierung: Die Sparkasse Ulm hat in allen maßgeblichen Bereichen der Kundenberatung von unabhängigen Testern die bemerkenswerte Gesamtnote „sehr gut“ erhalten. Die Auszeichnungen der überregional renommierten Zeitung DIE WELT erhält die Sparkasse Ulm für die „Beste Beratung für Privatkunden“, die „Beste Beratung für Firmenkunden“ und die „Beste Beratung bei Baufinanzierungen“ – darüber hinaus wurden Konditionen und Preise als günstig bewertet. Nach dem Vorjahressieg in der Kategorie Privatkundenberatung kamen zur erfolgreichen „Titelverteidigung“ nun zwei zusätzliche Auszeichnungen hinzu: „Unsere Kunden können sich darauf verlassen, dass wir für sie einfache und passende Lösungen finden – unabhängig davon, ob es um ein breites Spektrum an modernen Finanzdienstleistungen, um unternehmerische Investitionen oder um die Erfüllung des Traums von den eigenen vier Wänden geht“, sagte Dr. Stefan Bill, Vorsitzender des Vorstandes der Sparkasse Ulm, und verwies dabei darauf, „dass eine kompetente und individuelle Beratung dafür die Grundvoraussetzung ist“. Gemeinsam mit seinen Vorstandskollegen Wolfgang Hach und Ulrich Heisele freute er sich sichtlich über die drei Siegerurkunden: „Diese Testergebnisse bestätigen auf eine sehr schöne Weise, dass wir auf dem richtigen Weg sind – und spornen gleichzeitig unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu an, unsere Beratungsqualität in ihrer täglichen Arbeit noch weiter auszubauen.“

Die spezialisierten Untersuchungen der Beratungsqualität bei Banken und Sparkassen sollen den Bürgerinnen und Bürgern 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 Bundesbürger 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 (zum Beispiel 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 beziehungsweise 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.

Seite 3

Pressemitteilung der Sparkasse Ulm

Für weitere Informationen:

Boris Fazzini

Pressesprecher der Sparkasse Ulm

Neue Straße 60

89073 Ulm

Telefon 0731 101-1639

boris.fazzini@spkulm.de