

## Presseinformation

### **Wartburg-Sparkasse: 7 Jahre in Folge Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2023 PRIVATKUNDEN Beratung und Service in Eisenach**

In Zeiten von zunehmender Digitalisierung und immer vergleichbareren Angeboten, aber auch in Zeiten von Ungewissheit und Zinswachstum, stellt eine exzellente Beratungsqualität ein entscheidendes Bewertungskriterium für die Verbraucher dar. Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) testet und bewertet für den FOCUS-MONEY CityContest die Beratungs- und Serviceleistungen von Banken und Sparkassen im Privatkunden- und Geschäftskundensegment sowie im Bereich Baufinanzierung; und das anonym und nach standardisierten Kriterien deutschlandweit.

### **Beim FOCUS-MONEY CityContest 2023 in Eisenach geht die Wartburg-Sparkasse im Privatkundensegment als Testsieger hervor.**

Das Team der Wartburg-Sparkasse hat im umfangreichen Bankentest FOCUS-MONEY CityContest PRIVATKUNDEN in Eisenach die Bestnote aller getesteten Banken erzielt. Somit kann sich die Bank über die Auszeichnungen „7 Jahre in Folge Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2023 PRIVATKUNDEN Beratung und Service in Eisenach“ freuen.

Der FOCUS-MONEY CityContest ist standardisiert und mit insgesamt 136 Kriterien im Privatkundenbereich sehr umfassend: 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 ausgebildete Bankkaufleute, die selbst einschlägige

Für weitere Informationen:

Volker Weber

Wartburg-Sparkasse

Vertriebsmanagement

Markt 2

99817 Eisenach

Telefon 03691/685-7722

E-MAIL [volker.weber@wartburg-sparkasse.de](mailto:volker.weber@wartburg-sparkasse.de)

Beratungserfahrung im Bankensektor aufweisen, insbesondere um die ganzheitliche Beratungsleistung mit Hauptfokus auf der Sach- und Fachgerechtigkeit kompetent und fair testen und bewerten zu können. Aber um einschätzen zu können, wie kundenorientiert die Berater vorgehen, präsentieren sie sich mit einem einheitlichen Profil.

Wie gehen die Tester dabei vor? 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.

Direkt nach dem Gespräch bewerten die Tester die Beratungsqualität anhand von 100 Kriterien. Der Fragenkatalog ist detailliert und berücksichtigt unterschiedliche Themen. Es geht zum Beispiel 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, das Erkennen von Bedarfslücken und ihr Bemühen um individuell zugeschnittene Lösungen.

Die Ansprüche der Bankkunden haben sich in den letzten Jahren geändert. Früher war die Filiale der konstante Anlaufpunkt. Heute informiert man sich oftmals zunächst auf der Website, schickt eine E-Mail oder chattet möglicherweise mit einem Mitarbeiter. Ob Telefon, Website, E-Mail oder Chat: Beim Test werden im Kapitel „Service“ die angebotenen Kommunikationswege geprüft. Es geht bei den 36 Service-Kriterien 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.

In die Gesamtwertung gehen die Ergebnisse beim Test der Beratung mit 75 Prozent, die Resultate beim Servicecheck mit 25 Prozent ein.

**Im FOCUS-MONEY CityContest PRIVATKUNDEN erzielte die Wartburg-Sparkasse eine Bestnote von 2,36 im Ranking der 7 getesteten Banken in Eisenach.** Die Wartburg-Sparkasse erzielte dabei in fast allen Kategorien überdurchschnittlich gute Bewertungen. Vorstandsvorsitzender Tino Richter sagt dazu: *“Wir sind sehr stolz auf die hervorragende Leistung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich als kompetentes und kundenorientiertes Team bewiesen haben.“*

**Mehr Informationen:**

[www.meine-bank-vor-ort.de/focus-money-citycontest-2](http://www.meine-bank-vor-ort.de/focus-money-citycontest-2)