

Qualitäts-Sieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2023 BAUFINANZIERUNG Beratung und Service in Jena

Großer Erfolg: Die Sparkasse Jena-Saale-Holzland hat im umfangreichen Bankentest FOCUS-MONEY CityContest BAUFINANZIERUNG in Jena die Bestnote aller getesteten Banken erzielt. Somit kann sich das Institut über die Auszeichnung „**Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2023 BAUFINANZIERUNG Beratung und Service in Jena**“ freuen.

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) testet und bewertet für den FOCUS-MONEY CityContest anonym und nach standardisierten Kriterien deutschlandweit, die Beratungs- und Serviceleistungen von Banken und Sparkassen im Privatkunden- und Geschäftskundensegment sowie im Bereich Baufinanzierung.

Das Gesamtpaket zählt

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 BAUFINANZIERUNG erzielte die Sparkasse Jena-Saale-Holzland eine Bestnote von 2,06 im Ranking der 7 getesteten Banken in Jena.** Das Gesamtpaket zählte: Die Sparkasse Jena-Saale-Holzland erzielte in fast allen Kategorien überdurchschnittlich gute Bewertungen. Vorstandsvorsitzender Michael Rabich sagt dazu: „Wir sind sehr stolz auf die hervorragende Leistung unserer Mitarbeiter, die sich als kompetentes und kundenorientiertes Team bewiesen haben.“

Der Test: anonym, einheitlich, umfassend

Der FOCUS-MONEY CityContest BAUFINANZIERUNG ist standardisiert und mit **insgesamt 143 Kriterien** sehr umfassend. Ein ausgefeilter Ablauf stellt sicher, dass die aufwendigen Tests die Beratungspraxis und Servicequalität realistisch abbilden und die Ergebnisse miteinander vergleichbar sind. Sogenannte „**Mystery Shopper**“ vereinbaren dabei einen Beratungstermin. Sie sind in Wahrheit ausgebildete Bankkaufleute, die selbst einschlägige Beratungserfahrung im Bankensektor aufweisen, insbesondere um die ganzheitliche Beratungsleistung mit Hauptfokus auf der Sach- und Fachgerechtigkeit kompetent und fair testen und bewerten zu können.

Pressemitteilung

Seite 2 von 2
1. September 2023

Tester Profil: Interessent Baufinanzierung

Ein Neukunde (Privatperson) kontaktiert die Bank, er möchte wissen, „wie viel Immobilie“ er sich leisten kann. 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 anhand von **105 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.

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 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 **38 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.

Seit 1828 ist die Sparkasse mit der Region nachhaltig verwurzelt und kennt die Wünsche sowie die Ziele der Menschen und der regional ansässigen Unternehmen. Diese Stärke wird die Sparkasse mit Kontinuität, Verlässlichkeit, Individualität, qualitativer Beratung und fairen Preisen fortführen. Deshalb ist es ihr, als größtem regionalen Finanzpartner, auch wichtig, für mehr Lebensqualität in Jena und dem Saale-Holzland-Kreis zu sorgen: durch Digitalisierung ihrer Angebote, den Ausbau ihrer Beratung, durch öffentliche Förderprogramme und Finanzierungen. Die Unterstützung für Wirtschaft, Bildung, Sport und Kultur durch materielle und finanzielle Zuwendungen ist für das Gemeinwohl ebenso wichtig wie die verlässliche Partnerschaft mit ihren Privat- und Firmenkunden. Dabei richtet sich der Blick auch auf die Nachhaltigkeit von Dienstleistungen sowie Produkten um aktiv den Weg zu einer zukunftsfähigen Gesellschaft zu beschreiten.