

## Pressemitteilung

Göttingen, 11.11.2021

# **Sparkasse Göttingen ausgezeichnet – Sieger Bankentest Privatkunden**

Qualität und Kompetenz in der Privatkundenberatung bei Banken und Sparkassen haben in der Region Göttingen zum wiederholten Mal eine Top-Adresse. "Die Sparkasse Göttingen hat von den unabhängigen Bankentestern des Deutschen Instituts für Bankentests GmbH eine bemerkenswerte Gesamtnote von 1,38 erhalten. Damit wurde unser Haus bereits zum wiederholten Mal als Testsieger ausgezeichnet," freut sich Michael Birlin, stellvertretender Vorstandsvorsitzende der Sparkasse.

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 Lizenzpartner von DIE WELT.

Die Tests vor Ort werden alljährlich durch speziell geschulte Testkunden durchgeführt, die auf viele Jahre Erfahrungen und Entwicklungen in der Branche zurückblicken können.

## **Der Qualitätstest**

Ausgangssituation ist in einer Region das sogenannte „Mystery Shopping“. Eine wissenschaftliche Untersuchungsmethode, bei der ein 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 neue, 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 und zu analysieren gilt. Dadurch ist es möglich gemeinsam mit dem Kunden eine maßgeschneiderte Lösung zu erarbeiten, die an den persönlichen, individuellen Bedürfnissen ausgelegt ist.

Zur Beurteilung der Qualität des Prozesses und Beraters dienen 30 Bewertungskriterien. Dies sind vor allem die Kriterien, die Bundesbürger für die Wahl einer Bankverbindung für entscheidend und besonders wichtig halten.

Dabei geht es zunächst um die Atmosphäre im Beratungsgespräch und die Freundlichkeit des Beraters. Dann um die entscheidenden Punkte, ob die Bankberater die richtige, passende Analyse vornehmen.

Nicht nur die Wünsche des Kunden sind dabei zu berücksichtigen, sondern auch seine persönliche Lebenssituation, Pläne, Ziele, Vorhaben, Einkommenssituation, Ausgaben und das zur Verfügung stehende Geld für Wünsche – insbesondere für die Finanzierungen.

Rainer Hald, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Göttingen, freut sich über die Auszeichnung mit dem Qualitätssiegel der renommierten Zeitung DIE WELT. „Damit wird von unabhängiger Seite unsere überzeugende Beratungsqualität bestätigt, die alle unsere Kundinnen und Kunden das ganze Jahr hindurch zuverlässig und individuell jederzeit abrufen können. Dies ist die Hauptbotschaft hinter dieser Qualitäts-Auszeichnung, die sich in erster Linie an unsere treuen Kundinnen und Kunden in unserer Region Göttingen richtet – und auch an die, die es künftig werden wollen! Insbesondere ist es eine Auszeichnung für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die tagtäglich mit viel Engagement, Fachkompetenz und ehrlicher Freundlichkeit für ihre Kunden da sind.“