

## **OstseeSparkasse Rostock: Qualitäts-Sieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2022 BAUFINANZIERUNG Beratung und Service in Rostock**

**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 anonym und nach standardisierten Kriterien deutschlandweit, die Beratungs- und Serviceleistungen von Banken und Sparkassen im Privatkunden- und Geschäftskundensegment sowie im Bereich Baufinanzierung. Beim FOCUS-MONEY CityContest 2022 in Rostock geht die OstseeSparkasse Rostock im Bereich BAUFINANZIERUNG als Testsieger hervor.**

**Rostock, 13.02.2023** – Großer Erfolg: Das Team der OstseeSparkasse Rostock hat im umfangreichen Bankentest FOCUS-MONEY CityContest BAUFINANZIERUNG in Rostock die Bestnote aller getesteten Banken erzielt. Somit kann sich das Institut über die Auszeichnung „Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2022 BAUFINANZIERUNG Beratung und Service in Rostock“ freuen.

### **Der Test: anonym, einheitlich, umfassend**

Der FOCUS-MONEY CityContest BAUFINANZIERUNG ist standardisiert und mit insgesamt 145 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.

Eine deutschlandweite Qualitätssicherung gewährleistet, dass die Voraussetzungen für alle getesteten Banken im jeweiligen Standort vergleichbar sind.

---

*Die OstseeSparkasse Rostock (OSPA) ist mit ihren über 600 Mitarbeitern eine der erfolgreichsten Sparkassen Deutschlands. Mit mehr als 40 Filialen sowie zusätzlichen SB-Standorten im Geschäftsgebiet der Region Rostock garantiert die OSPA eine bestmögliche Betreuung ihrer rund 300.000 Kunden direkt vor Ort – auf [www.ospa.de](http://www.ospa.de) und mit dem Online-Banking auch rund um die Uhr. Als größter Förderer der Region, attraktiver Arbeitgeber und starker Finanzpartner steht die OSPA für die Themen Sport, Kultur, Soziales und Ehrenamt sowie Nachhaltigkeit ein.*

### **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 107 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.

### **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 OstseeSparkasse Rostock eine Bestnote von 2,42 im Ranking der 6 getesteten Banken in Rostock. Das Gesamtpaket zählte: Die OstseeSparkasse Rostock erzielte in fast allen Kategorien überdurchschnittlich gute Bewertungen. Vorstandsvorsitzender Bernd Brummermann sagt dazu: „Wir sind sehr stolz auf die hervorragende Leistung unserer Mitarbeiter, die sich als kompetentes und kundenorientiertes Team bewiesen haben.“

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