

PRESSEINFORMATION

TÜV Rheinland bestätigt gute Beratungsleistung der Kreissparkasse Bersenbrück

Um die Beratungsqualität von einer unabhängigen Stelle überprüfen zu lassen, beauftragte die Kreissparkasse Bersenbrück den TÜV Rheinland, diese anhand einer fundierten Analyse zu bewerten. Nach strukturierter Auswertung der Beratungsgespräche und Prüfung der dahinter liegenden Prozessbeschreibungen und IT-Programme, wurde jetzt der siebzehnte Abschlussbericht vorgestellt und das Zertifikat „Beratungsqualität Finance im Privatkundengeschäft“ übergeben.

„Wir legen großen Wert darauf, dass unsere Produktempfehlung auf der Grundlage einer individuellen, persönlichen Bedarfsanalyse erfolgt. Das gehört für uns zu einer hochwertigen Beratung und unterscheidet uns vom Wettbewerb, insbesondere der Internetbanken und Vergleichsportale. Die Beratungsqualität ist nicht nur in unserer Geschäftsstrategie verankert, sondern gehört mit regelmäßigen Fortbildungen, Coachingmaßnahmen sowie Prüfungen unserer Beraterinnen und Berater zu unserem Selbstverständnis. Um zu wissen ob wir auf dem richtigen Weg sind, war es uns wichtig, dass der TÜV Rheinland einen Blick auf unsere Beratungsqualität durch die Kundenbrille wirft. Mit 86 von 100 möglichen Punkten hat die Kreissparkasse Bersenbrück eine positive Rückmeldung zu ihrer Beratung erhalten und als sichtbares Zeichen dürfen wir nun das Prüfzeichen in die Kommunikation einbinden. Darauf werden wir uns allerdings nicht ausruhen, sondern die trotz des erfreulichen Ergebnisses aufgezeigten Optimierungspotentiale sukzessive umsetzen. Schließlich ist die nachhaltige Sicherung der Beratungsqualität ein besonderer Garant für die Kundenzufriedenheit und die Zukunftsfähigkeit der Kreissparkasse Bersenbrück“, so Vorstandschef Bernd Heinemann über die Beauftragung des Prüfdienstleisters und

das damit verbundene Auditverfahren, die in den kommenden zwei Jahren wiederholt wird.

TÜV Rheinland ist ein weltweit unabhängiger Prüfdienstleister mit mehr als über 20.500 Mitarbeitern. Für den Bereich der Finanzen und Versicherungen bietet TÜV Rheinland verschiedene Prüfdienstleistungen an. Für eine Zertifizierung der Beratungsqualität erfolgt im ersten Schritt die Analyse der Beratungsprozesse und bereitgestellten Instrumente sowie Unterlagen, unter anderem auch im Hinblick auf gesetzliche Anforderungen. Im zweiten Schritt, bei dem Vor-Ort-Audit, wird die Anwendung durch die Sparkassenberaterinnen und -berater im Rahmen von praktischen Gesprächsszenarien geprüft, oder kurzum: Die TÜV Rheinland-Prüfer schlüpfen in die Rolle der Kunden. Unter die Lupe nehmen die Auditoren unter anderem, ob es einem Berater gelingt, den Kunden oder Interessenten in die Lage zu versetzen, seine Lebenssituation richtig einzuschätzen, abgeleitete Bedarfe zu bewerten und die vorgestellten Lösungen verstehen zu können.

„Wir gratulieren der Kreissparkasse Bersenbrück zum erfolgreichen Auditverfahren! Mit der Zertifizierung verdeutlicht die Kreissparkasse, dass sie in ihre Beratungsqualität investiert und kontinuierlich an der Verbesserung der damit verbundenen Prozesse arbeitet“, sagt Andreas Höfer, Bereichsvorstand Systeme bei TÜV Rheinland.