

## Pressemitteilung

 meine  
**BANK**  
VOR ORT

### **Sparkasse Bottrop: Testsieger Privatkundenberatung in Bottrop**

**Eine Top-Beratung ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal von Banken. Deshalb testet das Institut für Vermögensaufbau (IVA) für den FOCUS-MONEY CityContest anonym und nach standardisierten Kriterien die Beratungsqualität in nahezu 300 deutschen Städten. 2018 ist die Sparkasse Bottrop Testsieger in Bottrop.**

**Bottrop, 13.06.2018** – Großer Erfolg für die Sparkasse Bottrop: Mit ihrem Team hat die Bank beim 9. FOCUS-MONEY City Contest hervorragende Ergebnisse in der Privatkundenberatung erzielt und ist damit Testsieger in Bottrop.

In Kooperation mit FOCUS MONEY prüft das Institut für Vermögensaufbau (IVA) im 9. Jahr die Qualität der Privatkundenberatung in inzwischen über 250 deutschen Städten. In jeder Stadt wird dabei die Bank ausgezeichnet, die insgesamt die beste Beratungsleistung und den überzeugendsten Service bietet. Bei der Bewertung der Qualität gelten standardisierte Anforderungen – bei der Umsetzung allerdings bleibt viel Raum für die Individualität der Banken und Sparkassen. „Wir glauben an die Vielfalt der Ansätze. Der Beratungsprozess ist vielschichtig und ein klares Alleinstellungsmerkmal der Bank“, erklärt Dr. Andreas Beck, Vorstand des Instituts für Vermögensaufbau: „Der Testsieger Sparkasse Bottrop hat den Beratungsprozess in Bottrop hervorragend umgesetzt“.

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

Der FOCUS-MONEY CityContest ist standardisiert und mit insgesamt 127 Kriterien 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 bestens ausgebildete Finanzprofis. Aber um einschätzen zu können, wie kundenorientiert die Berater vorgehen, präsentieren sie sich mit einem einheitlichen Anfängerprofil: Als Menschen mit geringen Finanzkenntnissen sind sie auf der Suche nach einer neuen Hausbank und wünschen sich eine umfängliche und wertschätzende Beratung. Diese Beratung sollte über das reine Vorstellen eines Girokontos oder die Nennung von Konditionen hinausgehen und möglichst ganzheitlich alle Bedürfnisse eines Bankkunden umfassen.

#### **Beratungsqualität: Strenge Standards**

Direkt nach dem Gespräch bewerten die Tester die Beratungsqualität anhand von 102 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, die Bereitschaft und Fähigkeit der Berater zur Beantwortung von Fragen und ihr Bemühen um individuell zugeschnittene Lösungen.

## Pressemitteilung



### **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 Mail oder chattet möglicherweise mit einem Mitarbeiter. Ob Telefon, Website, E-Mail oder Chat: Beim Test werden im Kapitel „Service“ alle angebotenen Kommunikationswege geprüft. Es geht bei den 25 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. Die Sparkasse Bottrop setzte sich in Bottrop mit einer Gesamtnote von 2,30 gegen die Vereinte Volksbank eG und die Commerzbank AG durch und wurde im FOCUS-MONEY CityContest 2018 Testsieger Privatkundenberatung. Der Sieg ist dem Gesamtpaket zu verdanken. So erzielte die Sparkasse Bottrop in fast allen Kategorien überdurchschnittliche Bewertungen. Besonders profilieren konnte sie sich mit Bestnoten in den Bereichen „Kundengerechtigkeit“ und „Vorbereitung“. Vorstandsvorsitzender Thomas Schmidt sagt dazu: „Wir sind sehr stolz auf die hervorragende Leistung unserer Mitarbeiter, die sich als kompetentes und kundenorientiertes Team bewiesen haben.“

### **Pressekontakt**

Frank Pinnow  
Sparkasse Bottrop  
Pferdemarkt 8, 46236 Bottrop  
Telefon: 02041 104-1730  
[frank.pinnow@sparkasse-bottrop.de](mailto:frank.pinnow@sparkasse-bottrop.de)

### **Mehr Informationen:**

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

### **Das Institut für Vermögensaufbau**

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) ist eine bankenunabhängige Gesellschaft. Ihr Ziel: die Förderung des langfristigen Vermögensaufbaus von Privatanlegern mit Hilfe wissenschaftlich gestützter Methoden. IVA untersucht unter anderem die Qualität von Depots und Vermögensverwaltungen. In Kooperation mit FOCUS-MONEY testet IVA bundesweit anonym die Qualität der Bankberatung für Privat- und Geschäftskunden. Einmal jährlich wird zusammenfassend ein Qualitätsatlas veröffentlicht. IVA betreibt zudem das Portal [www.meine-bank-vor-ort.de](http://www.meine-bank-vor-ort.de). Hier können Bankkunden nicht nur gezielt die Ergebnisse des CityContest abrufen, sondern selbst ihre Bank bewerten. Zudem finden sie hier eine Vielzahl an aktuellen Tipps und Informationen zu Finanz- und Wirtschaftsthemen.