



## Presseinformation

# Doppelsieg für die Sparkasse beim FOCUS-MONEY Citycontest

Bottrop, 20.05.2020



Sparkasse  
Bottrop

**Großer Erfolg für die Sparkasse: Das Team der Sparkasse Bottrop hat bewiesen, dass die Beratungs- und Serviceleistung ihrer Bank hervorragend ist und sich im direkten Vergleich mit Ihren Mitbewerbern vor Ort abhebt. Somit kann sich die Sparkasse über die Auszeichnungen „Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2020 Privatkunden Beratung und Service in Bottrop“ und „Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2020 Geschäftskunden Beratung und Service in Bottrop“ freuen.**

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) prüft und bewertet für den FOCUS-MONEY CityContest die Beratungs- und Servicequalität von Banken und Sparkassen in über 200 Städten deutschlandweit. In jeder Stadt wird die Bank ausgezeichnet, die in Summe die beste Beratungsleistung und den überzeugendsten Service bietet: „Der Testsieger Sparkasse Bottrop hat den Beratungsprozess in Bottrop hervorragend umgesetzt“, erklären Dr. Dirk Rathjen und Dr. Andreas Ritter, Vorstände des Instituts für Vermögensaufbau.

Der Test: anonym, einheitlich, umfassend

Im FOCUS-MONEY CityContest vereinbaren anonyme Tester, die in Wahrheit bestens ausgebildete Finanzprofis sind, zunächst einen Beratungstermin und beurteilen im Anschluss die Beratungs- und Servicequalität anhand von 131 Kriterien im Privatkundentest und 158 Kriterien im Geschäftskundentest. Bewertet wird die Vorbereitung des Kontakts, die Atmosphäre und auch 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 Erkennung von Bedarfslücken und das Bemühen um individuell zugeschnittene Lösungen. Ob Telefon, Website, E-Mail oder Chat: Beim Test werden im Kapitel „Service“ alle angebotenen Kommunikationswege geprüft. Bewer-

tet wird die Anzahl der angebotenen Kontaktmöglichkeiten sowie Qualität und Schnelligkeit der Antworten auf den verschiedenen Kommunikationskanälen.

Das Gesamtpaket zählt

Die Sparkasse Bottrop erzielte in fast allen Kategorien überdurchschnittlich gute Leistungen. Besonders profilieren konnte sie sich mit Bestnoten in den Bereichen „Vorbereitung“, „Atmosphäre“ und „Nachbetreuung“. Vorstandsvorsitzender Thomas Schmidt sagt dazu: „Wir sind sehr stolz auf die hervorragende Leistung unserer Mitarbeiter, die sich auch in schwierigen Zeiten als kompetentes und kundenorientiertes Team bewiesen haben.“



Jörg Hillenbrand, Vanessa Scholtysek und Mariana Rogge mit den Auszeichnungen von FOCUS MONEY

**Für weitere Informationen oder Fragen:** Corinna Prange, Sparkasse Bottrop, Pferdemarkt 8, 46236 Bottrop  
**Telefon:** 02041 104-1732 - **E-Mail:** corinna.prange@sparkasse-bottrop.de