

## **Pressemitteilung**

### **VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup: Doppelsieg beim FOCUS-MONEY CityContest 2020 Geschäftskunden und Privatkunden in Emsdetten**

**Eine langfristig exzellente Beratungsqualität ist ein entscheidendes Bewertungskriterium für die Kunden im Finanzsektor. Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) testet und bewertet für den FOCUS-MONEY CityContest anonym und nach standardisierten Kriterien deutschlandweit, in mehr als 200 Städten, die Beratungs- und Serviceleistungen von Banken und Sparkassen im Privatkunden- und im Geschäftskundensegment. Beim FOCUS-MONEY CityContest 2020 in Emsdetten geht die VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup in beiden Testsegmenten als Testsieger hervor.**

Großer Erfolg für die VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup: Das Team der VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup 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 VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup über die Auszeichnungen „**Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2020 Privatkunden in Emsdetten**“ und „**Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest Geschäftskunden in Emsdetten**“ freuen.

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) prüft und bewertet im 12. Jahr für den FOCUS-MONEY CityContest die Beratungs- und Servicequalität von Banken und Sparkassen in über 200 Städten deutschlandweit.

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“, erklären Dr. Dirk Rathjen und Dr. Andreas Ritter, Vorstände des Instituts für Vermögensaufbau: „Der Testsieger VerbundSparkasse Emsdetten·Ochtrup hat den Beratungsprozess in Emsdetten hervorragend umgesetzt“.

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

Der FOCUS-MONEY CityContest ist standardisiert und mit insgesamt 173 Kriterien im Privatkundenbereich und 195 Kriterien im Geschäftskundenbereich 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, welches sich je nach Segment unterscheidet.

### **Beratungsqualität: Strenge Standards**

Direkt nach dem Gespräch bewerten die Tester die Beratungsqualität anhand von 131 Kriterien im Privatkundentest und 158 Kriterien im Geschäftskundentest. 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, die Erkennung 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 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 42 Service-Kriterien im Privatkundensegment und 37 Kriterien beim Geschäftskundentest 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. In der Geschäftskundenberatung setzte sich die VerbundSparkasse Emsdetten-Ochtrup in Emsdetten mit einer **Gesamtnote von 1,42 gegen Ihre 3 Mitbewerber** durch und wurde im FOCUS-MONEY CityContest Geschäftskunden 2020 Testsieger. In der Privatkundenberatung holte sich die VerbundSparkasse Emsdetten-Ochtrup den Testsieg indem sie sich gegen Ihre **3 Mitbewerber** mit einer herausragenden **Gesamtnote von 1,84** durchsetzte. Das Gesamtpaket zählte: Die VerbundSparkasse Emsdetten-Ochtrup erzielte in fast allen Kategorien überdurchschnittlich gute Bewertungen. Besonders profilieren konnte sie sich mit Bestnoten in der Geschäftskundenberatung in den Bereichen „Atmosphäre“ und „Nachbetreuung“, sowie in der Privatkundenberatung in den Bereichen „Vorbereitung“, „Atmosphäre“ und „Nachbetreuung“, Vorstandsvorsitzender Dr. Peter Eckhardt sagt dazu: „Wir sind sehr stolz auf die hervorragende Leistung unserer Mitarbeiter, die sich als kompetentes und kundenorientiertes Team bewiesen haben.“

### **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.