

## **FOCUS-MONEY CityContest 2023 GESCHÄFTSKUNDEN**

### **Sparkasse Siegen ist Testsieger in Siegen**

- Testung und Bewertung der Beratungs- und Serviceleistungen
- Anonyme durch das Institut für Vermögensaufbau (IVA)
- Drei Jahre in Folge als Testsieger in Siegen ausgezeichnet

**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 Geschäftskunden-segment sowie im Bereich Baufinanzierung. Beim FOCUS-MONEY CityContest 2023 in Siegen geht die Sparkasse Siegen drei Jahre in Folge im Geschäftskundensegment als Testsieger hervor.**

Siegen, den 21. August 2023 – Großer Erfolg: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sparkasse Siegen haben im umfangreichen Bankentest „FOCUS-MONEY CityContest GESCHÄFTSKUNDEN Beratung und Service“ in Siegen die Bestnote aller getesteten Banken erzielt. „Wir sind sehr stolz auf die hervorragende Leistung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich als kompetentes und kundenorientiertes Team bewiesen haben“, freut sich Burkhard Braach, Vorstandsmitglied der Sparkasse Siegen, über die Auszeichnung.

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

Der FOCUS-MONEY CityContest ist standardisiert und mit insgesamt 161 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 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.

### **Beratungsqualität: Strenge Standards**

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 oder einer Mitarbeiterin. Ob Telefon, Website, E-Mail oder Chat: Beim Test werden im Kapitel „Service“ die angebotenen Kommunikationswege geprüft. Es geht bei den 36 Service-Kriterien nicht nur um Freundlichkeit und Erreichbarkeit der Mitarbeitenden. 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 GESCHÄFTSKUNDEN erzielte die Sparkasse Siegen eine Bestnote von 1,90 im Ranking der 6 getesteten Banken in Siegen. Das Gesamtpaket zählte: Die Sparkasse Siegen erzielte in fast allen Kategorien überdurchschnittlich gute Bewertungen.

### **Vorhandenes Bildmaterial**



Vorstandsmitglied Burkhard Braach freut sich über die Auszeichnung der Sparkasse Siegen als Testsieger.

### **Die Sparkasse Siegen**

Mit rund 775 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, ca. 140.000 Girokonten und einer Bilanzsumme von fast 5 Milliarden Euro ist die Sparkasse Siegen größter Finanzdienstleister der Region. Sie betreibt 40 Standorte, davon 18 Beratungsfilialen. Seit 1842 begleitet die Sparkasse Siegen die Menschen in der Region und ihre Ideen, die heimische Wirtschaft und den technologischen Fortschritt. Sie versteht sich als ein Unternehmen, das in der Region für die Region agiert. Darum engagiert sich das Kreditinstitut weit über das eigene Geschäft hinaus für das Gemeinwohl vor Ort in Form von umfangreichen Spenden, Sponsoring und Stiftungszuwendungen.

Mehr Informationen: [www.sparkasse-siegen.de](http://www.sparkasse-siegen.de)

### **Pressekontakt**

Anne Gebers

Sparkasse Siegen  
Morleystr. 2  
57072 Siegen

0271 596 5537

[agebers@sparkasse-siegen.de](mailto:agebers@sparkasse-siegen.de)