

## Pressemitteilung

**Sparkasse Dillingen-Nördlingen: Jetzt sogar 3-facher-Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2023 PRIVATKUNDEN, GESCHÄFTSKUNDEN und BAUFINANZIERUNG in Dillingen an der Donau**



Die Sparkasse Dillingen-Nördlingen ist ausgezeichnet – und zwar gleich dreifach in den Kategorien Baufinanzierung, Geschäftskunden und Privatkunden für beste Beratung und besten Service – und das seit 4 Jahren in Folge. Im Bild von links die stolzen Bereichsleiter Sandro Weber (Leiter Immobilienfinanzierung), Tobias Nitbaur (Leiter des Marktbereiches Dillingen) und Benjamin Holzinger (Leiter Unternehmernkunden)

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 Geschäftskundensegment sowie im Bereich Baufinanzierung. Beim FOCUS-MONEY CityContest 2023 in Dillingen an der Donau geht die Sparkasse Dillingen-Nördlingen in allen drei Testsegmenten als Testsieger hervor, bei den Privatkunden Beratung & Service bereits 4 Jahre in Folge.

Großer Erfolg: Das Team der Sparkasse Dillingen-Nördlingen hat im umfangreichen Bankentest FOCUS-MONEY CityContest in Dillingen an der Donau die Bestnote aller getesteten Banken erzielt. Somit kann sich die Sparkasse Dillingen-Nördlingen über die Auszeichnungen „**Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2023 PRIVATKUNDEN in Dillingen an der Donau, 4 Jahre in Folge**“, „**Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2023 GESCHÄFTSKUNDEN in Dillingen an der Donau**“ und „**Testsieger beim FOCUS-MONEY CityContest 2022/2023 BAUFINANZIERUNG in Dillingen an der Donau**“ freuen.

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

Der FOCUS-MONEY CityContest ist standardisiert und mit insgesamt 136 Kriterien im Privatkundenbereich, 161 Kriterien im Geschäftskundenbereich und 143 im Bereich Baufinanzierung 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 Profil, welches sich je nach Segment unterscheidet.

#### **Tester Profil: Privatkunde**

Ein Neukunde kontaktiert die Bank, mit dem Wunsch ein neues Girokonto zu eröffnen. Er besitzt bereits essenzielle Sachversicherungen und sorgt teilweise für sein Rentenalter vor. Dennoch sind in grundlegenden Absicherungsbereichen Bedarfslücken vorhanden, die der Berater im Idealfall aufdeckt. Basis ist eine umfassende Finanzanalyse, um den Interessenten bedarfsorientiert zu beraten.

#### **Tester Profil: Geschäftskunde**

Der Interessent vereinbart einen Termin bei der Bank, mit dem Wunsch sein Geschäftskonto zu verlegen. Er ist neu in die Stadt gezogen und sucht einen kompetenten Ansprechpartner, an seinem neuen Lebensmittelpunkt. Neben der Beratung zum Girokonto ist eine umfassende Bedarfsanalyse der privaten und geschäftlichen Situation erforderlich, um die Bedarfslücken des Neukunden aufzudecken und bedürfnisorientiert zu beraten.

#### **Tester Profil: Interessent Baufinanzierung**

Ein Neukunde (Privatperson) kontaktiert die Bank, er möchte wissen, „wie viel Immobilie“ er sich leisten kann. Er besitzt bereits essenzielle Sachversicherungen und sorgt teilweise für sein Rentenalter vor. Dennoch sind in grundlegenden Absicherungsbereichen Bedarfslücken vorhanden, die der Berater im Idealfall aufdeckt. Basis ist eine umfassende Finanzanalyse, um den Interessenten bedarfsorientiert zu beraten.

### **Beratungsqualität: Strenge Standards**

Direkt nach dem Gespräch bewerten die Tester die Beratungsqualität anhand von **100 Kriterien** im Privatkundentest, **125 Kriterien** im Geschäftskundentest und **105 Kriterien** im Testbereich Baufinanzierung. 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. Ob Telefon, Website, E-Mail oder Chat: Beim Test werden im Kapitel „Service“ die angebotenen Kommunikationswege geprüft. Es geht bei den **36 Service-Kriterien** im Privat- und Geschäftskundensegment, sowie bei den **38 Service-Kriterien** im Bereich Baufinanzierung 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. **Im FOCUS-MONEY CityContest erreichte die Sparkasse Dillingen-Nördlingen in Dillingen an der Donau Bestnoten in den Kategorien PRIVATKUNDEN, GESCHÄFTSKUNDEN und BAUFINANZIERUNG.**

Das Gesamtpaket zählte: Die Sparkasse Dillingen-Nördlingen erzielte in fast allen Kategorien überdurchschnittlich gute Bewertungen. Vorstandsvorsitzender Martin Jenewein sagt dazu: „Wir sind sehr stolz auf die hervorragende Leistung unserer Mitarbeiter, die sich als kompetentes und kundenorientiertes Team bewiesen haben.“

Für weitere Informationen oder Fragen:

Melanie Weißenburger  
Sparkasse Dillingen-Nördlingen  
Königstraße 36, 89407 Dillingen  
Telefon 09071/504-310  
melanie.weissenburger@spk-dlg-noe.de