



**FOCUS-MONEY CityContest**

## **Sparkasse Hameln-Weserbergland: Sieger im Test Privatkundenberatung**

**Anonyme Tester beurteilen jedes Jahr in 200 deutschen Städten die Qualität der Bankberatung. Um aussagekräftige Ergebnisse zu erzielen, wenden sie dabei einen umfassenden, standardisierten Kriterienkatalog an. Die Sparkasse Hameln-Weserbergland geht 2017 als Testsieger in Hameln hervor.**

Hameln, 26.10.2017 – Das Team der Sparkasse Hameln-Weserbergland kann sich über eine wichtige Auszeichnung freuen. Es hat im „FOCUS-MONEY CityContest“ die besten Ergebnisse in der Privatkundenberatung erzielt und ist damit Testsieger in Hameln.

Bereits zum 8. Mal testet das Institut für Vermögensaufbau (IVA) die Qualität der Privatkundenberatung in über 200 deutschen Städten. In Kooperation mit FOCUS-MONEY wird jeweils die Bank ausgezeichnet, die insgesamt die beste Beratungsleistung und den überzeugendsten Service bietet.

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

Ein ausgefeilter Ablauf stellt sicher, dass die aufwendigen Tests die Beratungspraxis realistisch abbilden und die Ergebnisse miteinander vergleichbar sind. „Mystery Shopper“ – also professionelle Testkunden – vereinbaren einen Termin. Dabei treten sie mit einem einheitlichen Profil auf: Sie sind auf der Suche nach einer neuen Hausbank und wünschen sich Möglichkeiten zur Geldanlage. Um einschätzen zu können, wie kundenorientiert die Berater vorgehen, offenbaren die Tester nicht ihre Sachkunde, sondern präsentieren sich als Menschen ohne wirkliche Finanzkenntnisse.

### **Beratungsqualität: Strenge Standards**

Direkt anschließend an das Gespräch bewerten die Tester die Beratungsqualität anhand eines festen Katalogs aus 58 Kriterien. Hier geht es um die Vorbereitung des Kontakts, die Atmosphäre und auch um die Nachbetreuung. Vor allem aber wird geprüft, ob die Berater sachgerecht, engagiert und kundenorientiert arbeiten. Werden die Bedürfnisse des Kunden in Ruhe geklärt, sind die Informationen verständlich und vollständig, werden individuell passende Lösungen angeboten und alle Fragen beantwortet? Dies sind nur einige der Punkte, die in die Note einfließen.

### **Moderner Service: Viele Kanäle für den Kontakt**

Die Ansprüche der Bankkunden haben sich in den letzten Jahren geändert. Früher war man viel häufiger in der Filiale und machte nebenbei den nächsten Termin aus. Heute schaut man oft erst mal auf die Website, schickt eine Mail, chattet vielleicht sogar mit einem Mitarbeiter. Beim Test wird deshalb im Punkt Service seit diesem Jahr auch die digitale Kommunikation mit einbezogen. Es geht bei den 23 Kriterien also nicht nur um Freundlichkeit, Gestaltung der Filiale und telefonische Erreichbarkeit. Wie übersichtlich und informativ ist die Website, welche Optionen stehen zur Verfügung, funktioniert alles und lässt sich rasch ein Kontakt herstellen?



## Das Gesamtpaket zählt

Menschen unterscheiden sich in ihren Bedürfnissen, Einstellungen und Vorlieben. Deshalb gelten zwar bei der Bewertung der Qualität standardisierte Anforderungen – bei der Umsetzung allerdings bleibt viel Raum für Individualität. „Wir glauben an die Vielfalt der Ansätze, denn mehrere Wege führen zum Ziel“, erklärt Dr. Andreas Beck, Vorstand des Instituts für Vermögensaufbau.

In die Gesamtwertung gehen die Ergebnisse beim Test der Beratung mit 75, die Resultate beim Servicecheck mit 25 Prozent ein. Die Sparkasse Hameln-Weserbergland setzte sich in Hameln mit einer Gesamtnote von 1,44 gegen Ihre 6 Mitbewerber durch und wurde im FOCUS-MONEY CityContest 2017 Testsieger Privatkundenberatung.

Die Sparkasse Hameln-Weserbergland überzeugte im FOCUS-MONEY CityContest 2017 in sämtlichen Kategorien. Die Bereiche Kundengerechtigkeit und Nachbetreuung erhielten sogar Bestnoten.

Vorstandsvorsitzender Alois Drube sagt dazu: „Das gesamte Team der Sparkasse Hameln-Weserbergland arbeitet jeden Tag engagiert für unsere Kunden. Wir freuen uns deshalb sehr, dass wir uns in diesem unabhängigen, anonymen Test zum 6. Mal in Folge bewähren konnten!“



Vorstandsvorsitzender Alois Drube und stv. Vorstandsvorsitzender Thomas Greef freuen sich mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über die wiederholte Auszeichnung „Beste Bank“ in Hameln.



## Pressekontakt

Sparkasse Hameln-Weserbergland  
Am Markt 4  
31785 Hameln

## 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.