

Pressemitteilung

Ausgezeichnet in „zwei Welten“

Sparkasse MagdeBurg überzeugt persönlich und digital: Dreifacher Seriensieger beim FOCUS MONEY CityContest 2024 in Magdeburg.

Auch die Sparkassen-App wurde ausgezeichnet.

FOCUS MONEY CityContest

Magdeburg, 01.07.2024 – Was für eine beeindruckende Siegesserie! Die Beratungsleistung und Servicequalität der Sparkasse MagdeBurg überzeugt beim **FOCUS MONEY CityContest 2024** auf ganzer Linie. Vorstandsvorsitzender Jens Eckhardt sagt dazu: „Ich bin sehr stolz auf die hervorragende Leistung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich als kompetentes und kundenorientiertes Team bewiesen haben. Insbesondere das Erkennen von Bedarfslücken und ihr Bemühen um individuell zugeschnittene Lösungen hat die Tester überzeugt.“

Das Team der Sparkasse MagdeBurg hat im umfangreichen Bankentest FOCUS MONEY CityContest in Magdeburg die beste Gesamtnote aller getesteten Banken erzielt. Somit kann sich die Sparkasse MagdeBurg das zweite Jahr in Folge über die Auszeichnungen „

- Testsieger beim FOCUS MONEY CityContest 2024 PRIVATKUNDEN in Magdeburg“,
- „Testsieger beim FOCUS MONEY CityContest 2024 GESCHÄFTSKUNDEN in Magdeburg“
- „Testsieger beim FOCUS MONEY CityContest 2024 BAUFINANZIERUNG in Magdeburg“ freuen.

Aber nicht nur in den Geschäftsstellen überzeugt die Sparkasse MagdeBurg. Digitale Lösungen werden immer wichtiger. Bereits 96.000 oder über 60% der Kunden der Sparkasse MagdeBurg nutzen das Online-Banking. Das Smartphone gehört untrennbar in den Alltag der Kunden, denn über die Hälfte der Onlinebanking-Kunden nutzen die Sparkassen-App für ihre Bankgeschäfte.

Sparkassen-App

Pressemitteilung Nr. 07-2024

Ihre Ansprechpartner:

Ulf Holzapfel ./Mathias Gerdaldy

Lübecker Straße 126

39124 Magdeburg

Tel.: 0391 250 6140

E-Mail: u.holzapfel@sparkasse-magdeburg.de / m.gerdaldy@sparkasse-magdeburg.de

23. Juli 2024

Seite 2

23. Juli 2024

Die **Banking-App** der Sparkassen ist von der Wirtschaftszeitschrift „Capital“ zum wiederholten Mal als beste Finanz-App mit fünf möglichen Sternen ausgezeichnet worden. In der Gruppe der klassischen Banken-Apps belegte sie den ersten Platz. Bereits im vergangenen Jahr konnte die Sparkassen-App in einem Test der Stiftung-Warentest überzeugen.

Jens Eckhardt weiter: „Unsere Dienstleistungen sind also sowohl in der analogen als auch in der digitalen Welt ausgezeichnet worden – quasi **ausgezeichnet in zwei Welten**“.

Hintergrundinformationen zu den Tests:



Renommierter Vergleichstest des Institutes für Vermögensaufbau im 16. Jahr

Bereits seit 2009 testet das Institut für Vermögensaufbau für den FOCUS MONEY CityContest deutschlandweit die Beratungs- und Servicequalität von Banken und Sparkassen.

Das Testformat ist standardisiert und mit insgesamt 137 Kriterien im Privatkundenbereich, 161 Kriterien im Geschäftskundenbereich und 146 im Bereich Baufinanzierung sehr umfassend. Trotz der unterschiedlichen Anzahl von Kriterien sind das Testdesign und die Gewichtung segmentübergreifend gleich.

In der Bewertung wird die ganzheitliche Beratung mit einem Anteil von 75 Prozent hoch gewichtet, wobei die Unterpunkte Kundengerechtigkeit und Sachgerechtigkeit die weitaus größte Bedeutung haben.

Hier konnte die Sparkasse MagdeBurg sehr gute bis gute Ergebnisse vorweisen. Herausragend waren die Noten explizit im Bereich Atmosphäre mit Einzelbewertungen zwischen 1,39 und 1,52.

Auf den Service entfallen insgesamt 25 Prozent. Geprüft wird das Internetangebot – mit einer 1,10 ein besonders erfreuliches Teilergebnis für die Sparkasse MagdeBurg. Aber auch das fachliche und responsive Serviceangebot der verfügbaren Kanäle Chat, E-Mail bzw. Kontaktformular und Telefon wurde gut bis sehr gut bewertet.

Testablauf

Seite 3

23. Juli 2024

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 Bankkaufleute, die selbst einschlägige Beratungserfahrung haben. Zur vergleichbaren Bewertung jedes Testuniversums präsentieren sie sich aber 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

Seite 4

23. Juli 2024

Direkt nach dem Gespräch bewerten die Tester die Beratungsqualität anhand von 101 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. Beim Test werden im Kapitel „Service“ die angebotenen Kommunikationswege geprüft. Es geht bei den 36 Service-Kriterien im Privat- und Geschäftskundensegment, sowie bei den 41 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.

Exzellente Ergebnisse

Im FOCUS MONEY CityContest PRIVATKUNDEN erzielte die Sparkasse MagdeBurg eine Bestnote von 1,58 im Ranking der 8 getesteten Banken in Magdeburg.

Im FOCUS MONEY CityContest GESCHÄFTSKUNDEN qualifizierte sich die Sparkasse MagdeBurg im Ranking der 6 getesteten Banken mit einer Bestnote von 1,74 für den Testsieg in Magdeburg.

Im FOCUS MONEY CityContest BAUFINANZIERUNG hat die Sparkasse MagdeBurg in Magdeburg im Ranking der 7 getesteten Banken mit der Bestnote von 1,89 die besten Ergebnisse erzielt.

Das Gesamtpaket zählte: Die Sparkasse MagdeBurg erzielte in fast allen Kategorien überdurchschnittlich gute Bewertungen.

Ergänzende Informationen:

www.meine-bank-vor-ort.de/focus-money-citycontest-2



Hintergrundinformationen zum Capital Test der Sparkassen-App

Im Auftrag von Capital untersuchte das Münchener Institut für Vermögensaufbau (IVA) insgesamt 33 Banking-Apps, die im Januar 2024 in Deutschland auf dem Markt waren. Entscheidende Kriterien waren hierbei Banking und Funktionalität sowie Service der jeweiligen App. Getestet wurde unter anderem die Datenverarbeitung per QR-Code, Foto oder Sprache und die Abwicklung von Daueraufträgen und Lastschriften. Geprüft wurde auch die Anzeigemöglichkeit von Sparkonten und Depots sowie die Sichtbarkeit der Konditionen von Krediten. Zur Funktionalität gehört die Konsistenz des Seitenaufbaus, die Verständlichkeit der Navigation sowie Anforderungen an Passwörter und die Verfahren für die Freigabe von Transaktionen. Punkten konnten Apps auch mit der Einbindung mehrerer Konten (Multibanking) und mit besonderen Features wie z. B. dem Darkmode. Ebenso flossen Bewertungen in den App-Stores in das Gesamtergebnis ein.

In der Rubrik „Service“ wurden Eigenschaften wie der Zugriff auf mobile Postfächer oder die Funktionalität von Budgetplanern und Haushaltsbüchern sowie die Filial- und Geldautomatensuche untersucht. Auch die von Kundinnen und Kunden immer größer geschriebenen Kontaktmöglichkeiten per Mail, Telefon oder Chat gehören dazu.

Chip-Siegel-Test und Handelsblatt-Test

Auch die Zeitschrift „Chip“ testete im vergangenen Jahr 2023 die 11 der populärsten Multibanking-Apps. Tester überprüften das Kundenerlebnis in drei Disziplinen: Verfügbarkeit, Funktionen und Sicherheit. Unter den getesteten Apps ist auch die Sparkassen-App in der Android- und iOS-Version. Die Sparkassen-App überzeugte als

Seite 6

23. Juli 2024

Testsieger. Auch im „Test der besten Banking-Apps“ des Handelsblatts schneidet die App Sparkasse sehr gut ab und verbessert sich gleich um vier Ränge auf Platz 1

