

Kommunikation  
Monika Suski

Telefon: 02173/ 909-259  
Fax: 02173/ 909-408

monika.suski@  
sparkasse-langenfeld.de

## Medien-Info

16.03.2018

### **Beste Bank ist einfach: Sparkasse Langenfeld ist erneut Testsieger**

Nachdem der Vorstand Dirk Abel und Stefan Noack zusammen mit ihrem Team bereits in 2016 den Titel „Beste Bank Langenfelds“ von der Gesellschaft für Qualitätsprüfung ihr Eigen nennen durften, gelang es ihnen diesen nun zu verteidigen und auch beim FOCUS-MONEY CityContest mit Bestnote abzuschneiden. Mit einer Gesamtnote von 1,75 setzte sich die Sparkasse wieder gegen die fünf Mitbewerber vor Ort durch. Getreu dem Slogan der Sparkassen ist für den Langenfelder Vorstand klar: beste Bank ist einfach. Wenn ein starkes Team dahintersteht.



Das Team der Stadt-Sparkasse Langenfeld 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 Langenfeld (Rheinland).

Jedes Jahr beurteilen anonyme Tester im Auftrag von FOCUS-MONEY, die Beratungsleistung von Banken in rund 200 deutschen Städten. Dabei verwenden die Tester einen umfassenden und standardisierten Kriterienkatalog, um aussagekräftige Ergebnisse zu erzielen. Testsieger in Langenfeld ist erneut die Stadt-Sparkasse Langenfeld, die mit einer Gesamtnote von 1,75 die beste Privatkundenberatung der Stadt bietet.

Um eine möglichst gute Vergleichbarkeit zu gewährleisten treten bei dem Test die sogenannten „Mystery Shopper“ mit einem einheitlichen Profil auf: jeder von ihnen ist auf der Suche nach einer neuen Hausbank und wünscht sich Möglichkeiten zur Geldanlage. Dabei lassen die erfahrenen Testkunden nicht durchblicken, dass sie bestens mit der Materie vertraut sind, sondern geben sich ahnungslos. Direkt im Anschluss an das Beratungsgespräch wird der 58 Kriterien umfassende Fragenkatalog ausgefüllt. Dabei spielen die Vorbereitung, die Atmosphäre und die Nachbetreuung eine wichtige Rolle. Besonderes Augenmerk liegt dabei auf den Kundenbedürfnissen – nicht das Produkt darf im Fokus stehen. „Wir verfolgen seit Jahren die Philosophie der produktunabhängigen Beratung“, erklärt Dirk Abel, Vorstandsvorsitzender der Stadt-Sparkasse Langenfeld. „Die erneute Auszeichnung bestärkt uns darin, dass wir damit auf dem richtigen Weg und unsere Kunden mit unserem Angebot zufrieden sind.“

Da auch die digitalen Medien bei Bankgeschäften einen immer größeren Stellenwert erlangen, hat FOCUS-MONEY seinen Test in diesem Jahr angepasst. Bei den 23 Kriterien im Punkt „Service“ geht es also nicht mehr nur um Freundlichkeit, Filialgestaltung und telefonische Erreichbarkeit, sondern auch um die übersichtliche Gestaltung der Website und andere digitale Angebote. „Wir arbeiten stets daran, auf dem neusten Stand der Technik zu sein und schulen auch regelmäßig unsere Mitarbeiter in Sachen Apps, Website und Co.“, sagt Abel und zeigt damit, dass sich die Sparkasse Langenfeld um die Priorität dieses Themas bewusst ist. „Auch die Einführung unseres Kunden-Service-Centers war ein Schritt in diese Richtung. Vieles können unsere Kunden bequem am Telefon erledigen, landen dabei aber nicht in einem anonymen Call-Center, sondern bei unseren eigenen Mitarbeitern“, betont der Vorstand. Der Spagat zwischen digital und persönlich zahlt sich aus: Die Stadt-Sparkasse Langenfeld überzeugte im FOCUS-MONEY CityContest 2017 in sämtlichen Kategorien. In den Bereichen Sachgerechtigkeit, Nachbetreuung sowie im kompletten Serviceteil erhielt die Sparkasse sogar Bestnoten. Vorstandsvorsitzender Dirk Abel sagt dazu: „Das gesamte Team der Stadt-Sparkasse

Langenfeld arbeitet jeden Tag engagiert für unsere Kunden. Wir freuen uns deshalb sehr, dass wir uns in diesem unabhängigen, anonymen Test bewähren konnten!“