

TESTSIEGER

BANKENTEST

Beratung Baufinanzierung

 **Sparkasse
Aachen**



Deutsches Institut
für
Bankentests GmbH

Partner:
DIE WELT

Banken-Qualitätstest: Beratung Baufinanzierung

Getestet werden pro Jahr mehr als 1.500 Banken und Sparkassen in Städten und Landkreisen

Die Untersuchungen der Beratungsqualität bei Banken und Sparkassen sollen dem Bürger eine realistische und hochwertige Orientierungshilfe bei der Wahl der Bankverbindung sein.

Für die Durchführung objektiver, neutraler und kompetenter Tests ist das Deutsche Institut für Bankentests GmbH zuständig, als Lizenzpartner von DIE WELT (im Unternehmen der Axel Springer SE).

Für die Tests sind Profis der Bankenbranche unterwegs, die seit vielen Jahren die Entwicklungen in der Beratung beobachten und gestalten, sowie besonders geschulte Tester.

Die beste Beratung bei Baufinanzierungen

In der Kundenberatung stellen sich Banken und Sparkassen auf die individuelle Kundensituation ein. Jedoch gibt es große Unterschiede bei der Beratungsqualität. Und zum Preis-Leistungsverhältnis gehört nicht nur der „Werbezinssatz“, der für viele Kunden nur ein Traumzins ist und als „Lockangebot“ dient.

Die zurzeit niedrigen Zinsen für Baufinanzierungen sind oft ausschlaggebend dafür, sich den Traum von den eigenen vier Wänden (Wohneigentum) zu erfüllen.

Wichtig ist dabei eine Beratung, die insbesondere Sicherheit und günstige Zinsen für die gesamte Darlehenszeit bietet.

Der Kunde sollte nicht mit „Fachchinesisch“ überfordert, sondern verständlich und zielführend beraten werden.

Der Kunde benötigt eine vertrauenswürdige und qualifizierte Beratung. Die Beratungsqualität fordert daher eine Ideallösung:

- Keine Wartezeit, freundliche Begrüßung, Begleitung zum Beratungsplatz oder Beratungszimmer, Frage nach einem Getränk.
- Der Berater sollte sich und die Bank/Sparkasse kurz in einer Minute vorstellen, damit der Kunde weiß, mit wem er es zu tun hat (bei Interessenten bzw. Neukunden).
- Die Wünsche des Kunden stehen im Vordergrund und der Berater sollte fragen, ob er diese notieren darf. Durch das Notieren der Daten und Informationen zeigt er bereits, dass er die Kundenwünsche genau erfassen will, um eine Lösung zu finden.
- Nach dem Erfassen der Kundenwünsche und persönlichen Daten, die er für eine umfassende Analyse benötigt, sollte der Berater auf fehlende oder zu berücksichtigende Punkte aufmerksam machen. Das können Vergünstigungen für den Kunden sein (z. B. Prämien, KfW-Darlehen, Zulagen, bessere Zinsen, Absicherungen, Steuervorteile) oder notwendige weitere Unterlagen zur besseren Einschätzung und Analyse.
- Insbesondere für konkrete Berechnungen bei der Baufinanzierung sind Zusatztermine erforderlich oder der Kunde hat die notwendige Zeit von weiteren 30–45 Minuten.
- Die Berater sollten beim Kunden stets sein gesamtes finanzielles Umfeld betrachten und konkrete kurz gefasste, passende Empfehlungen geben, sowie einen Finanzierungsplan. Entscheidend ist die Sicherheit für den Kunden nach Ablauf der Zinsbindung von z. B. 10, 15 oder 20 Jahren. Finanzierungs-kombinationen mit KfW-Darlehen, Bausparvertrag / Wohn-Riester und Festzinsdarlehen sollten in Varianten dargestellt werden.

- Die Empfehlungen bzw. Produktangebote sollten verständlich und nicht durch „Kleingedrucktes“ eingeschränkt sein.

Der Qualitätstest bei Baufinanzierungen

Ausgangspunkt ist in der jeweiligen Region das „Mystery Shopping“ – eine Untersuchungsmethode, bei der der Tester einen Beratungstermin vereinbart oder unangemeldet eine Beratung zu verschiedenen Themen wünscht. Der Testkunde gibt an, dass er eine Eigentumswohnung kaufen will. Die kostet ca. 220.000 € und rund 50 Prozent sollen finanziert werden.

Zur Beurteilung der fachlichen Qualität des Beraters dienen 26 Kriterien. Dies sind insbesondere die Kriterien, die Bundesbürger bei einer Baufinanzierung für „sehr wichtig“ bzw. „wichtig“ halten.

Es geht zuerst um die Freundlichkeit und die Atmosphäre, dann um die entscheidenden Punkte, ob der Bankberater die richtige Analyse vornimmt. Nicht nur die Wünsche des Kunden sind dabei zu berücksichtigen, sondern auch die persönliche Situation. Pläne, Ziele, Wünsche, Vorhaben, Einkommenssituation, Ausgaben und das zur Verfügung stehende Geld für Wünsche – insbesondere für die Finanzierung.

Nutzt der Kunde alle Vorteile wie zum Beispiel staatliche Förderungen, Prämien und Zulagen oder gibt es Optimierungsbedarf bei Krediten und Versicherungen?

Wie sieht die Zukunftsplanung des Kunden bzw. der Familie aus? Sind die Aussagen verständlich und nachvollziehbar?

Kann der Kunde bei den ausgehändigten Produktunterlagen und Informationen alles auf einen Blick erkennen?

Werden Aussagen zur Sicherheit der Finanzierung gemacht? Passen die Preise für die Finanzierung im Vergleich zum Wettbewerb?

Und bleiben keine Fragen mehr übrig, die beantwortet werden müssen.

Die Kriterien zur Baufinanzierungsberatung:

Kriterienbereiche	Gewichtung
1. Atmosphäre/Freundlichkeit	2/30
2. Analyse des Kunden	10/30
3. Empfehlungen/Produktangebote	10/30
4. Konditionen	8/30

Pro Kriterienbereich gibt es weitere Unterpunkte, die bewertet werden. Insgesamt werden 26 Kriterien analysiert und das Preis-Leistungsverhältnis doppelt gewichtet.

Die Nummer 1 – Sparkasse Aachen

Beim Baufinanzierungstest in Aachen überzeugte die Sparkasse Aachen auf ganzer Linie – und ist Testsieger.

Für den Test machten sich Experten des Deutschen Instituts für Bankentests auf die Suche nach der besten Bank in der Region. Es waren versierte Bankfachleute, die seit vielen Jahren Unternehmensberater für Banken oder Trainer für die Mitarbeiter in der Kundenbetreuung sind, sowie besonders geschulte Tester. Sie erkennen sofort die richtigen Empfehlungen und ob die Aussagen der Bankberater stimmen.

Vier Mal vorn

In Aachen untersuchten die Tester nach dem sogenannten „Mystery Shopping“ (Testkäufe) die vier wesentlichen Kriterienbereiche für die

Wahl einer Bankverbindung. In allen vier Bereichen überzeugt die Sparkasse Aachen vor allen Mitbewerbern.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeichneten sich zudem durch ihr außerordentlich gutes Fachwissen (Kompetenz) und das Eingehen auf die Kundenwünsche (Kundenorientierung) aus.

Die Sparkasse Aachen ist souverän und seriös in der Beratung. Um die freundliche Atmosphäre und die fachlich sehr guten Mitarbeiter dürften andere Banken die Sparkasse Aachen beneiden.

Wenn Sie Kunde der Sparkasse Aachen sind, freuen Sie sich. Allen anderen Bürgern, die Wert auf eine gute Beratung und gute Konditionen legen, empfehlen wir, die Sparkasse Aachen mit der Auszeichnung des DIE WELT-Siegels kennenzulernen.

Platz 1 belegte die Sparkasse Aachen mit der Gesamtnote „Sehr Gut“

Baufinanzierungstest in Aachen

Die Experten des Deutschen Instituts für Bankentests besuchten in Aachen 8 Geldinstitute, die den Marktanteil von über 90 Prozent repräsentieren.

Der Testkunde wollte für seinen Sohn, der in der Region studiert, eine Eigentumswohnung für ca. 220.000 € kaufen und rund 50 Prozent des Betrages finanzieren.

Die Mitarbeiter waren ausgesprochen freundlich und nahmen sich Zeit für eine ausführliche Beratung ihrer potenziellen Neukunden.

Kompetent und umfassend.

Zu Beginn des Gesprächs stellten die Berater sich selbst und das Institut vor und erkundigten sich nach der finanziellen Situation und vorhandenem Eigenkapital des Kunden. Anschließend deckten sie souverän Lücken bei Risikoabsicherung und Finanzierung auf. Sie rieten unter anderem zu einer gemischten Finanzierung mit staatlichen Förderungen, Bauspardarlehen und Festzinsdarlehen – eine passgenaue Finanzierung für das Kundenanliegen.

Es wurden Sondertilgungsmöglichkeiten und ein Wechsel der Tilgungshöhe angeboten.

Ganzheitlich ein sehr gutes Qualitätsniveau, das überzeugt.



Beratungsqualität, Service, Freundlichkeit, Atmosphäre und Konditionen auf einem bundesweiten TOP-Niveau.

Hier werden Kunden und Interessenten bestens beraten und betreut.

 **Sparkasse Aachen**