

TESTSIEGER

BANKENTEST

Beratung Private Banking



DIE WELT

September 2020

SIEGER BANKENTEST
– Beratung Private Banking –

Sparkasse Aachen

5 Banken in Aachen

Deutsches Institut für
Bankentests GmbH
www.difb.net

Deutsches Institut
für
Bankentests GmbH

Partner:
DIE WELT

Banken-Qualitätstest: Beratung Private Banking

Getestet werden jedes Jahr circa 600 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 für vermögende Privatkunden

In der Kundenberatung stellen sich Banken und Sparkassen auf die individuelle Kundensituation ein. Vermögende Privatkunden haben eher Fragen zu Geld- und Wertpapieranlagen. Deshalb sind Beraterinnen und Berater hierauf durch Zusatzausbildungen – vom Gesetzgeber gefordert – ergänzend vorbereitet.

Der Kunde sollte trotzdem nicht mit „Fachchinesisch“ überfordert sondern verständlich beraten werden.

Der Privatkunde 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 vorstellen, damit der Besucher 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 der 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. bessere Zinsen, Absicherungen, Steuervorteile) oder notwendige weitere Unterlagen zur besseren Einschätzung und Analyse.
- Insbesondere für konkrete, individuell passende Vorschläge sind Zusatztermine erforderlich.
- Die Empfehlungen bzw. Produktangebote sollten verständlich und nicht durch „Kleingedrucktes“ eingeschränkt sein.
- Die Berater sollten beim Kunden stets sein gesamtes finanzielles Umfeld betrachten und konkrete sowie passende Empfehlungen geben. Einige Berater führen ein Gespräch und machen sich Notizen, andere Berater nehmen Finanzplanungsbögen hinzu, oder weisen darauf hin, dass sie die Gesprächsergebnisse schriftlich nachreichen oder zum Folgegespräch aufbereiten.

Die Vorgehensweise von Analyse, Empfehlung und konkretem Angebot kann bei allen drei Varianten gewährleistet sein.

Der Qualitätstest Private Banking

Ausgangspunkt ist in der jeweiligen Region das „Mystery Shopping“ – eine Untersuchungsmethode, bei der der Tester einen Beratungstermin vereinbart und eine Beratung zur Vermögensanlage wünscht.

Der Testkunde gibt an, dass er geerbt hat und demnächst in die Region zieht. Seine Erbschaft: Ein Haus im Wert von ca. 900.000 € hat er verkauft und will dieses Geld anlegen. Sein Einkommen selbst beträgt ca. 9.800 € monatlich. Er bewohnt selbst ein Einfamilienhaus (Wert ca. 750.000 €).

Er benötigt eine Beratung, wie sein Vermögen am besten angelegt ist und will mit der Vermögensverwaltung wenig zu tun haben. Das Geld wird in den nächsten 10 Jahren nicht benötigt.

Zur Beurteilung der fachlichen Qualität des Beraters dienen 30 Kriterien. Dies sind insbesondere Kriterien, die vermögende Privatkunden für „sehr wichtig“ und „wichtig“ halten.

Es geht zuerst um die Freundlichkeit und die Atmosphäre, dann um die entscheidenden Punkte, ob der Bankberater die richtige Analyse vornimmt. Dabei sind das Anlegerprofil, die Risikobereitschaft, die Wertpapiererfahrungen, die Ziele, Wünsche und Planungen des Kunden von Bedeutung.

Erst dann sollte der Berater Empfehlungen geben und konkrete Produktangebote vorschlagen. Wichtig ist der Nachweis einer nachhaltigen Performance für vergleichbare Anlagen.

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 Geldanlage gemacht? Passen die Preise im Vergleich zum Wettbewerb? Und bleiben keine Fragen mehr übrig, die beantwortet werden müssen.

Die Kriterien beim Private Banking

- 1. Atmosphäre/Freundlichkeit**
- 2. Gespräch/Kundenanalyse**
 - Werden Anlageziele erfragt
 - Komplette Familienanalyse
 - Erklärt der Berater Verlustrisiken
 - Gesprächsprotokoll/Beratungsprotokoll (Umfang/Verständlichkeit)
 - Erklärung der Anlageorientierung
- 3. Ergebnis (Transparenz/Risiko)**
 - Anlagevorschlag für Produktausrichtung (Aktien, Anleihen, Fonds, ...)
 - Risikostreuung
 - Passt Portfolio-Risiko zum Anlegerprofil
- 4. Umsetzung (Betreuung/Professionalität)**
 - Vorgehensweise zur Betreuung
 - Auswahl qualitätsorientiert (nicht nur Hausprodukte)
 - Gesamtkonzept-Beratung zu allen Finanzangelegenheiten
 - Kenntnisse/Professionalität des Beraters

Pro Kriterienbereich gibt es weitere Unterpunkte, die bewertet werden. Insgesamt werden 30 Kriterien analysiert.

Private Banking Test in Aachen

Beim Bankentest zur Beratung von vermögenden Privatkunden in Aachen überzeugte die Sparkasse Aachen und ist Testsieger in Aachen.

Für den Test machten sich Experten des Deutschen Instituts für Bankentests auf die Suche nach der besten Bank in der Region. Es sind 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 „Atmosphäre/

Freundlichkeit“, „Kundenanalyse“, „Transparenz und Qualitätsberatung“ und „Betreuung/Professionalität“ überzeugt die Sparkasse Aachen vor allen Mitbewerbern.

Private Banking Berater zeichnen sich 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 Traumnote 1,15

Vermögende Privatkunden genießen die beste Beratung und Betreuung

Die Experten des Deutschen Instituts für Bankentests besuchten in Aachen 5 Geldinstitute, die den Marktanteil von über 90 Prozent beim Private Banking repräsentieren.

Der Testkunde gab vor, ein Haus geerbt zu haben und wollte den Verkaufserlös von ca. 900.000 € mit Rendite möglichst sicher mittel- und langfristig anlegen.

Diskrete Vermögensberatung auf höchstem Niveau – dafür steht Private Banking bei der Sparkasse Aachen.

Es wird professioneller Beratungsservice mit ausgereiften Finanzkonzepten geboten.

Für Fragen, die Sie sich stellen könnten, erhalten Sie bei der Sparkasse Aachen konkrete Antworten und Lösungen. Zum Beispiel: Wie erhalte ich meinen Lebensstandard und den meiner Familie für die Zukunft? Wie bewahre und entwickle ich mein Geldvermögen? Wo finde ich eine höchst individuelle Betreuung durch ausgewiesene Experten?

Neben den kurzfristigen Lösungen für eine Geldanlage war im Test eine langfristige Betreuung gefragt, die einem vermögenden Privatkunden gleichzeitig das Gefühl der Sicherheit und Kompetenz gibt auch in Zukunft bestens aufgestellt zu sein.



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

Die Kunden und Interessenten werden bestens beraten. Auch im bundesweiten Vergleich mit traditionellen Privatbanken.

 **Sparkasse Aachen**