TESTSIEGER

BANKENTEST

Beratung Private Banking

Sparkasse Koblenz

DIE WELT

Juli 2018

SIEGER BANKENTEST
– Beratung Private Banking –

Sparkasse Koblenz

4 Banken in Koblenz

Internationales Institut für Bankentests GmbH
www.iifb.ch

Internationales Institut für Bankentests GmbH

Partner: DIE WELT

Banken-Qualitätstest: Private Banking
Getestet werden jedes Jahr mehr als 500 Banken und Sparkassen in Städten und Kreisen

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 Internationale 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 über 20 Jahren die Entwicklungen in der Beratung beobachten und gestalten, sowie besonders geschulte Tester.

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: Haus im Wert von 900.000 Euro hat er verkauft und will dieses Geld anlegen. Sein Einkommen selbst beträgt 9.800 Euro monatlich. Er bewohnt selbst ein Einfamilienhaus (Wert 750.000 Euro).

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 Private 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? Bleiben keine Fragen mehr übrig, die beantwortet werden müssen?

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 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.

Kriterien beim Qualitätstest

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.
Die ausführlichen Bewertungen pro Region finden Sie im Internet unter www.iifb.ch, Bereich Auszeichnungen, Banken/Sparkassen.

Private Banking Test in Koblenz

Beim Bankentest zur Beratung von vermögenden Privatkunden in Koblenz überzeugte die Sparkasse Koblenz auf ganzer Linie – und ist Testsieger in Koblenz.

Mit der Gesamtnote 1,23 ließ sie beim regionalen Bankentest in Koblenz ihre Konkurrenten weit hinter sich.

Für den Test machen sich Experten des Internationalen Instituts für Bankentests auf die Suche nach der besten Bank in der Region. Es sind versierte Bankfachleute, die seit über 20 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 Koblenz untersuchten die Tester nach dem sogenannten „Mystery Shopping“ (Testkäufe) vier wesentliche Bereiche für die Wahl einer Bankverbindung. In allen vier Bereichen „Atmosphäre/ Freundlichkeit“, „Kundenanalyse“, „Transparenz und Qualitätsberatung“ und „Betreuung/Professionalität“ lag die Sparkasse Koblenz vor allen Mitbewerbern.

Private Banking Berater zeichnen sich durch ihr außerordentlich gutes Fachwissen (Kompetenz) und das Eingehen auf die Kundenwünsche (Kundenorientierung) aus.

Die Sparkasse Koblenz ist souverän und seriös in der Beratung. Besonders eine Geldanlage bei fast Null Prozent Zinsen in ganz Deutschland für traditionelle Anlageformen exzellent vorzuschlagen, ist nicht einfach. Um die freundliche Atmosphäre und die fachlich sehr guten Mitarbeiter dürften andere Banken die Sparkasse Koblenz beneiden.

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

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

Die Kunden und Interessenten werden bestens beraten.

Sparkasse Koblenz

Vermögende Privatkunden genießen die beste Beratung

Die Experten des Internationalen Instituts für Bankentests besuchten in Koblenz 4 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 900.000 Euro mit Rendite und möglichst sicher mittel- und langfristig angelegt haben.

Platz 1 belegte die Sparkasse Koblenz mit der Traumnote 1,23

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

Es wird professioneller Beratungsservice mit ausgereiften Finanzkonzepten geboten.

Für Fragen, die Sie sich stellen könnten, erhalten Sie bei der Sparkasse Koblenz 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.

Private Banking ist einfach.

DIE WELT

Juli 2018

SIEGER BANKENTEST
– Beratung Private Banking –

Sparkasse Koblenz

4 Banken in Koblenz

Internationales Institut für Bankentests GmbH
www.iifb.ch

Wenn Sie vom Testsieger beraten werden.

Geben Sie Ihr Vermögen in die Hände unserer Experten.

Damit Sie entspannt in die Zukunft blicken können.

sparkasse-koblenz.de/private-banking

Sparkasse Koblenz