



# Sparkasse Karlsruhe Ettlingen

## Pressemitteilung

### Zweimal fünf Sterne für ausgezeichnete Qualität

Das Ziel war eine neutrale Bewertung zentraler Bereiche der Finanzdienstleistung. Am Ende regnete es Sterne.



Karlsruhe, 27. Juni 2016: Die Beraterinnen und Berater haben allen Grund zur Freude. Denn das Institut für Vermögensaufbau AG (IVA) in München zertifizierte die Sparkasse Karlsruhe Ettlingen im Bereich Baufinanzierung mit einer Gesamtnote von 1,63 und 5 von 5 Sternen. Für dieses hervorragende Ergebnis wurde der Sparkasse „Ausgezeichnete Qualität nach dem IVA-Qualitätsindex in der Baufinanzierung“ bescheinigt.

Mit gleichfalls 5 von 5 Sternen wurde der Bereich Private Banking für das überdurchschnittlich gute Ergebnis von 1,48 belohnt. Auch für

dieses Abschneiden gab es ein Siegel, das die „Ausgezeichnete Qualität nach dem IVA-Qualitätsindex im Private Banking“ bestätigt.

Das zertifizierende Institut (IVA) hat sich die Begutachtung nicht leicht gemacht. Um praxisnahe Benchmarks für jeden Beratungsbereich entwickeln zu können, wurden Forderungen der Verbraucherschützer, die Ideen der Marktforscher und Interviewergebnisse von Bankmitarbeitern komprimiert. Im Fokus der Bewertung standen die Beratungsprozesse und zwar aus Sicht der Kunden. Dabei wurden schwerpunktmäßig die Aufbau- und Ablauforganisation der Beratung, der Beratungsumfang und Gesprächsverlauf sowie die Empfehlungslogik bewertet.

Kai Fürderer, Leiter des IVA: „Die Sparkasse Karlsruhe Ettlingen hat bei der Auswertung beider Kurzfragebögen im Vergleich zu anderen Banken sehr gute Ergebnisse erzielt.“ Danach wurde die Begutachtung tiefgreifend fortgesetzt. Die Bewertung stützte sich letztendlich auf 190 Fragestellungen im Bereich Baufinanzierung und 175 Fragen im Bereich Private Banking. Am Ende wurden die Ergebnisse nicht nur bestätigt, sondern sogar verbessert“, freut sich Sparkassendirektor Lutz Boden über das hervorragende Abschneiden.

Im Bereich Baufinanzierung wurde die von der Sparkasse Karlsruhe Ettlingen praktizierte „Zwei-Gesprächsstrategie“ besonders gewürdigt. Dabei erfasst ein Baufinanzierungsspezialist in einem Erstgespräch grundsätzliche Daten wie Immobilienwunsch, Absicherungs- und Vorsorgesituation. Im Zweitgespräch werden dann konkrete Lösungen präsentiert. „Diese Vorgehensweise ist zwar zeitintensiv, führt aber zu besseren Ergebnissen für den Kunden und ist somit von großem Vorteil“, lautete das Urteil der IVA-Gutachter.

Gerade die Finanzierungsempfehlungen hätten deutlich gezeigt, „dass die Immobilie nicht als Sicherheit für die Bank betrachtet werde, sondern Kunden gezielt auf Szenarien, wie steigende Zinsen nach

Ablauf der Zinsbindung oder unvorhergesehene Ereignisse, vorbereitet werden“, begrüßten die Gutachter die Vorgehensweise der Sparkasse Karlsruhe Ettlingen.

Das Strategiegelgespräch, das individuelle und nachvollziehbare Lösungskonzepte (z.B. Absicherung, Altersvorsorge, Vermögen, Immobilien und Nachfolge) für die Kunden ermögliche, gefiel den Gutachtern beim Private Banking der Sparkasse Karlsruhe Ettlingen. Positiv Resonanz gab es auch für die unabhängige Produktauswahl und die transparente Darstellung des Ergebnisberichts.

„Wir haben nach vielen Jahren, in denen wir die Ranglisten im CityContest angeführt haben, auf eine neue Form der Bewertung unserer Arbeit gesetzt. Beide Begutachtungen und die Zertifizierungen bestätigen unsere Beratungsqualität noch weitaus deutlicher“, so Sparkassendirektor Lutz Boden.

**Kontakt und weitere Informationen:**

Irmgard Duttenhofer  
Pressesprecherin  
Sparkasse Karlsruhe Ettlingen  
Unternehmenskommunikation  
Kaiserstraße 223  
76133 Karlsruhe  
T. 0721 146-1478  
[irmgard.duttenhofer@spk-karlsruhe-ettlingen.de](mailto:irmgard.duttenhofer@spk-karlsruhe-ettlingen.de)