

Das grenzt an Magie:  
14 x Testsieger!

Wir sind wieder  
Badens beste Bank.

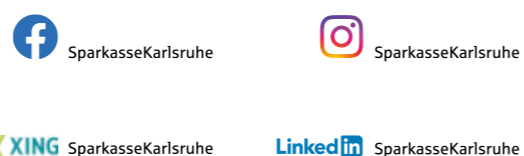


Beratung  
Privatkunden  
&  
Digital Banking

TESTSIEGER  
BANKENTEST



Sparkasse Karlsruhe  
Kaiserstraße 223  
76133 Karlsruhe  
Servicetelefon 0721 146-0  
info@spk-ka.de  
www.sparkasse-karlsruhe.de



Sparkasse  
Karlsruhe

Deutsches Institut  
für  
Bankentests GmbH

Partner: **welt**

# Auszeichnung auf höchstem Niveau. Banken-Qualitätstest: Beratung Privatkunden

Getestet werden pro Jahr mehr als 1.000 Banken und Sparkassen in Städten und Landkreisen.

Die Untersuchungen zur Qualität der Bank- und Sparkassenberatung soll den Bürgern eine realistische und qualitativ hochwertige Orientierung bei der Bankverbindung geben. Das Deutsche Institut für Bankentests GmbH ist als Lizenzpartner in Kooperation mit dem Medienunternehmen WELT aus dem Axel Springer Konzern für die Durchführung objektiver, neutraler und kompetenter Prüfungen verantwortlich.

Für die Tests besuchen speziell geschulte Branchenexperten in Deutschland Geldinstitute und Bankfilialen.

## Der Qualitätstest Beratung Privatkunden.

In der Kundenberatung stellen sich Berater von Banken und Sparkassen auf die höchstindividuelle Kundensituation ein. Der Analyse- und Beratungsprozess erfordert somit eine strategische Optimallösung als Ansatz, der auf den jeweiligen Kunden maßgeschneidert eingesetzt und angepasst werden kann, um eine ganzheitliche Qualität bieten zu können.

Zur Beurteilung und einheitlichen Bewertung des Beraters ist ein System notwendig, das Kriterien beinhaltet, welche die reale Ist-Situation aufzeigen.

Ausgangspunkt ist eine bewährte Untersuchungsmethode – das sogenannte „Mystery Shopping“ – im Testgebiet jeder Region. Bei dieser vereinbart ein speziell ausgebildeter und geschulter Testkunde einen Beratungstermin oder erscheint sogar unangemeldet und holt Informationen zu verschiedenen Themen ein.

Zur Messung der fachlichen und inhaltlichen Qualität dient ein Katalog aus 30 Einzelkriterien, die Bundesbürger für die Wahl einer Bankverbindung für „sehr wichtig“ bzw. „wichtig“ halten.

- Keine Wartezeit, freundliche Begrüßung, Begleitung zum Beratungsplatz oder Beratungszimmer, Frage nach einem Getränk.
- Der Berater sollte sich und die Bank/Sparkasse kurz 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 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. Prämien, Zulagen, bessere Zinsen, Absicherungen, Steuervorteile) oder notwendige weitere Unterlagen zur besseren Einschätzung und Analyse.
- Insbesondere für konkrete Berechnungen wie beim Ratenkredit oder der Baufinanzierung sind in der Regel Zusatztermine erforderlich, es sei denn, der Kunde bringt die notwendige Zeit von weiteren 30 - 45 Minuten mit.
- 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, kurz gefasste und passende Empfehlungen geben. Einige Berater führen ein Gespräch und machen sich Notizen, andere Berater nehmen den FinanzCheck oder Finanzplanungsbogen hinzu. Andere weisen darauf hin, dass sie die Gesprächsergebnisse schriftlich nachreichen oder zum Folgegespräch aufbereiten.



## Kriterien zur Privatkundenberatung:

| Kriterienbereiche               | Gewichtung |
|---------------------------------|------------|
| 1. Atmosphäre/Freundlichkeit    | 2/30       |
| 2. Analyse des Kunden           | 16/30      |
| 3. Empfehlungen/Produktangebote | 6/30       |
| 4. Konditionen                  | 6/30       |

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

# Willkommen in der neuen Zeit. Testierte Qualität im Digital Banking.

Das WELT-Qualitätssiegel für digitales Banking wird ausschließlich an Deutschlands modernste und zugleich beste Banken und Sparkassen verliehen.

Dieses Segment wird seit 2020 durch das Deutsche Institut für Bankentests explizit begutachtet, analysiert und ausgewertet. Und das aus einem guten Grund. Die Zukunft des Finanzsektors liegt zu großen Teilen in der digitalen/virtuellen Welt und ist bereits Realität geworden. Über Websites sind die meisten Banken jetzt schon dort, wo immer Sie auch sind. Und es wird noch viel Neues folgen.

Umso wichtiger ist eine stabile Basis, die den Kunden das zeigt, was sie benötigen. Ein zentrales und auf die Kundenbedürfnisse ausgelegtes digitales System, welches brauchbare Informationen liefert und zugleich unmittelbaren Zugang zu Dienstleistungen und Produkten bietet.

Wie unterschiedlich Internetseiten und Apps sind, ist mittlerweile jedem Bürger bekannt. Die Funktionsqualität dieser zu messen ist noch neu und bewährt sich zunehmend, da durch moderne digitalisierte Instrumente dem Kunden und auch den Beratern wertvolle Zeit erspart werden kann.

Hierfür wurde ein System entwickelt, um die Qualität und die Funktionalität messen und bewerten zu können.

Pro Kreditinstitut werden mit mehr als 60 Einzelkriterien, darunter Sicherheitstools, digitale Zahlssysteme, Banking-Features, Such- und Fehlfunktionen, Design, Responsivität, Kompatibilität des Browsers und Pflichtangaben des digitalen Angebots getestet.



Die einzelnen Bewertungen werden anschließend zu einer Gesamtnote zusammengefasst.

Mit Hilfe dieses Kriterienkataloges wird die Website besucht und Aufgaben erledigt.

Das Konzept entspricht den methodischen Anforderungen an eine Website-Analyse und liefert signifikante Ergebnisse.



**Beratungsqualität, Service, Freundlichkeit, Atmosphäre und Konditionen auf einem bundesweiten TOP-Niveau.**  
Hier werden Kunden und Interessenten bestens beraten und betreut.

