

Die Sparkasse Karlsruhe ist ausgezeichnet!

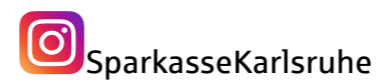


TESTSIEGER BANKENTEST

Beratung Privatkunden & Digital Banking



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



Banken-Qualitätstest: Beratung Privatkunden

Die Untersuchungen der Beratungs- und Prozessqualität 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 als Lizenzpartner von DIE WELT (im Unternehmen der Axel Springer SE) zuständig.

Für die Tests sind Profis der Bankenbranche unterwegs, die seit vielen Jahren die Entwicklungen in der Beratung beobachten.

Die beste Privatkundenberatung

In der Kundenberatung stellen sich Banken und Sparkassen auf die individuelle Kundensituation ein.

Der Kunde sollte nicht mit „Fachchinesisch“ überfordert, sondern verständlich beraten werden. Er benötigt eine vertrauenswürdige und qualifizierte Beratung. Die Beratungsqualität fordert daher eine Ideallösung:

- Keine Wartezeit, freundliche Begrüßung, Begleitung zum Beratungsort 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 Zusatztermine erforderlich oder der Kunde hat die notwendige Zeit von weiteren 30–45 Minuten.
- 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.

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

Der Qualitätstest Beratung Privatkunden

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.

Zur Beurteilung der fachlichen Qualität des Beraters dienen 30 Kriterien. Dies sind insbesondere die Kriterien, die Bundesbürger für die Wahl einer Bankverbindung 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 Finanzierungen.

Nutzt der Kunde alle Vorteile wie zum Beispiel staatliche Förderungen, Prämien und Zulagen oder gibt es Optimierungsbedarf bei Krediten und Versicherungen? Sind die Ersparnisse richtig angelegt und wie sieht die Zukunftsplanung des Kunden bzw. der Familie aus? Wenn finanziell etwas zu verbessern ist, sollte der Berater Empfehlungen geben und konkrete Produktangebote sowohl zum Sparen als auch bei der Finanzierung vorschlagen.

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 für die Finanzierungen im Vergleich zum Wettbewerb? Und bleiben keine Fragen mehr übrig, die beantwortet werden müssen.



Die Kriterien zur Privatkundenberatung:

Kriterienbereiche	Atmosphäre/ Freundlichkeit	Analyse des Kunden	Empfehlungen/ Produktangebote	Konditionen
Gewichtung	2/30	16/30	6/30	6/30

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

Testierte Qualität im Digital Banking

Das Deutsche Institut für Bankentests hat jüngst sein Test-Portfolio um „DigitalBanking“ erweitert. Die Prüfung des modernsten Segments der Finanzinstitute – ihrer Websites, Apps und Präsenz in sozialen Netzwerken – wurde komplett neu entwickelt.

Basis sind individuelle Tests durch bis zu 20 zufällig ausgewählte, neutrale und qualifizierte Testpersonen. Zentral ist eine Website-Analyse, die Kontaktmöglichkeiten, das Design, die Such- und Fehlfunktionen sowie Responsivität (Verfügbarkeit und Darstellung auf Smartphone, Tablet und Desktop) prüft. Die maximale Punktzahl beträgt hier 59,5.

Der zweite Teil des Tests ist eine „Eye-Tracking-Analyse“ mit max. 31,5 Punkten. Hierbei werden die Blickbewegungen der Testperson während der Erfüllung von drei verschiedenen Aufgaben (Ermittlung der Zinskonditionen eines Privatkredits, der Kosten einer Haftpflicht und der Kontaktdaten und Anfahrtdaten) von einem in den Monitor integrierten Kamerasystem aufgezeichnet und nach den Kriterien Dauer, Klickweg und Ablenkungen ausgewertet.

Danach findet eine Befragung der Probanden zu Design, Usability und Gesamteindruck der Website statt (max. 9 Punkte). Insgesamt berücksichtigt der Test mehr als 60 Einzelkriterien, z. B. Sicherheitstools, Zahlssysteme oder Browser-Kompatibilität.

Die Bewertungen werden am Ende in eine Gesamtnote gewandelt. (Eine 1 für 100–85 Punkte, eine 2 für 84–73 Punkte, eine 3 für 72–58 Punkte).

Der Test wird in Kooperation mit dem Marktforschungsinstitut Steinbeis-Transferzentrum Media Management durchgeführt, das ihn auch mitentwickelte. Institutsleiter Prof. Dr. Uwe Swoboda: „Das Konzept entspricht den methodischen Anforderungen an eine Website-Analyse und liefert belastbare Ergebnisse“. Mit anderen Worten: Das WELT-Qualitätssiegel für digitales Banking wird ausschließlich an Deutschlands modernste und zugleich beste Banken und Sparkassen verliehen.



Die Kriterien zum Digital Banking

Kriterienbereiche	Websiteanalyse	Eye-Tracking	Nachbefragung
Gewichtung	max. 59,5 von 100 Punkten	max. 31,5 von 100 Punkten	max. 9 von 100 Punkten

Pro Kriterienbereich gibt es weitere Unterpunkte, die bewertet werden. Insgesamt werden 20 Kriterien analysiert.



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

Hier werden Kunden und Interessenten bestens beraten und betreut, auch über die digitalen Kommunikationskanäle

 **Sparkasse
Karlsruhe**