

TESTSIEGER

BANKENTEST

Beratung Private Banking

 **Naspa**
Private Banking



Deutsches Institut
für
Bankentests GmbH

Partner:

DIE WELT

Auszeichnung auf höchstem Niveau.

Banken-Qualitätstest: Beratung Private Banking

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

Der optimale Beratungsprozess

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

Die Beratung von vermögenden Privatkunden erfordert neben einer gesetzlich geforderten Zusatzausbildung spezifisches und zeitaktuelles Fachwissen in verschiedenen Bereichen zu Geld- und Wertpapieranlagen.

Grundlegend ist eine strategische Ideallösung des Beratungsprozesses, mit dem Fokus auf Qualität und Individualität.

- 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

Für die Bewertung und Vergleichbarkeit der Ist-Situationen wurde eine spezielle Untersuchungsmethode mit eigenem Test-szenario entwickelt, ausgehend von einem real stattfindenden Beratungsgespräch. Für das sogenannte „Mystery Shopping“ vereinbart ein Testkunde einen Beratungstermin zur Vermögensanlage.

Jeder Testkunde ist selbst Berater und Branchenexperte mit Erfahrungen, um die getroffenen Aussagen auch korrekt einschätzen zu können.

Bei dem Szenario geht es um die Geldanlage aus einer Erbschaft.

Nun wünscht er eine Beratung, wie und wo sein Vermögen am besten gesichert und angelegt ist.

Die Tester untersuchen die vier wesentlichen Kriterienbereiche für die Wahl einer Bankverbindung:

Die Kriterien beim Qualitätstest

1. Atmosphäre/Freundlichkeit
2. Gespräch/Kundenanalyse
3. Ergebnis (Transparenz/Risiko)
4. Umsetzung (Betreuung/Professionalität)

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

Dies sind insbesondere maßgebliche Punkte, die vermögende Privatkunden für „sehr wichtig“ und wichtig erachten.

Zusammengefasst sollte der Berater sämtliche Aussagen verständlich erläutern und nach der Analyse des Anlegerprofils, der Erfahrungen und der Risikobereitschaft erste konkrete Produktempfehlungen geben. Hierzu sollten Produktunterlagen und Informationen ausgehändigt werden, die den Wünschen und Zielen des Kunden auch entsprechen und keine Fragen mehr offen bleiben.

Abschließend werden die Empfehlungen hinsichtlich Preisen und Angeboten mit Wettbewerben verglichen.

Private Banking Test in Wiesbaden

Beim Bankentest zur Beratung von vermögenden Privatkunden in Wiesbaden überzeugte die Nassauische Sparkasse und ist zum siebten Mal in Folge Testsieger in Wiesbaden.

In allen vier Bereichen übertrumpft die Nassauische Sparkasse ihre Mitbewerber.

Darüber hinaus zeichnen sich die Mitarbeiter durch ihre herausragende Expertise (Kompetenz) und ihre Fähigkeit aus, auf Kundenwünsche einzugehen (Kundenorientierung).

In der Beratung ist die Nassauische Sparkasse selbstbewusst und seriös. Andere Banken werden die Nassauische Sparkasse um die freundliche Atmosphäre und das sehr kompetente Personal beneiden.

Wenn Sie Kunde der Nassauische Sparkasse sind, werden Sie sich freuen. Allen anderen Bürgern, die Wert auf exzellente Beratung und gute Konditionen legen, empfehlen wir, die mit dem WELT-Siegel ausgezeichnete Sparkasse kennenzulernen.

Platz 1 belegte die Nassauische Sparkasse mit der Traumnote 1,18

Vermögende Privatkunden genießen die beste Beratung und Betreuung

Die Experten des Deutschen Instituts für Bankentests besuchten in Wiesbaden 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 mit Rendite möglichst sicher mittel- und langfristig anlegen.

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

Es wird professioneller Beratungsservice mit ausgereiften Finanzkonzepten geboten.

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

 **Naspa**
Private Banking

Risikohinweis:

Wir weisen darauf hin, dass bei Wertpapiergeschäften auch Risiken, wie zum Beispiel Kursveränderungen oder auch Verluste, möglich sind.