

Pressemitteilung

Die besten Anbieter im Private Banking gekürt



Herrsching am Ammersee, 13. Mai 2024

Die Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg wurde - nach einer umfangreichen Analyse – für eine „Exzellente Beratungsqualität“ ausgezeichnet

Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH – eine unabhängige Gesellschaft zur Qualitätsmessung bei Finanzdienstleistern – führt regelmäßig umfangreiche Testformate bzw. Studien durch. Seit vielen Jahren beschäftigt sich die Gesellschaft für Qualitätsprüfung mit den Themen Beratungsqualität und Servicequalität, gepaart mit dem digitalen Ersteindruck (dem sog. „Digital-Check“).

Auf der Suche nach den besten Private Banking-Anbietern haben wir uns im Jahr 2024 nicht weniger vorgenommen, als den größten und umfangreichsten Markttest bei den 200 größten Regionalbanken durchzuführen.

Der umfangreiche Private Banking-Test 2024

Wir haben im Jahr 2023 einen der größten und umfangreichsten Markttests im deutschsprachigen Europa durchgeführt und die Ergebnisse im „private banking magazin“ veröffentlicht. Aufgrund der überwältigenden Rückmeldungen haben wir uns dieses Jahr entschieden, einen eigenen Private Banking-Test „Regionalbanken“ durchzuführen.

Auf der Suche nach den besten Private Banking-Anbietern haben wir in diesem Jahr keine Kosten und Mühen gescheut und insgesamt 200 Regionalbanken getestet; darunter die größten 100 Genossenschaftsbanken und die 100 größten Sparkassen, die die Dienstleistung „Private Banking“ bzw. „Vermögensverwaltung“ für Privatkunden anbieten.

Unser Fragebogen umfasste auch in diesem Jahr drei Haupt- bzw. fünf Einzelkategorien. Zu Beginn führten wir bei jedem Anbieter einen sogenannten Digital-Check durch, um uns einen digitalen Ersteindruck zu verschaffen. Im zweiten Schritt kontaktierten wir jeden Anbieter, um ein Erstgespräch zu führen – entweder telefonisch oder per Video –, bei dem es uns in der Bewertung sowohl um die Kundenorientierung als auch um die Beratungsqualität ging.

Unser Interessent verfügte in diesem Testformat über ein Anlagevermögen in Höhe von mind. 500 Tsd. Euro und suchte ein Angebot für ein langfristig ausgerichtetes

Vermögensverwaltungsmandat. Dabei war es das Ziel, eine Rendite von 6% p.a. (vor Steuern und nach Kosten) zu erwirtschaften.

Im Rahmen des Erstgesprächs (entweder als Telefonat oder auch bzw. am liebsten in Form einer Videoberatung) sollte der Kunde die Gelegenheit haben, die Anbieter näher kennenzulernen sowie die eigenen Anforderungen zu formulieren. Dabei ging es sowohl um die Renditeerwartung für die geplante Vermögensanlage, die Risikobereitschaft als auch um die mögliche Vermögensstruktur (und die zu erwartende Rendite) im Rahmen der Vermögensverwaltung.

In diesem Beratungsgespräch liegt ein besonderer Fokus auch auf der Frage, ob und wie gut bzw. umfassend die ganzheitliche Finanzanalyse mit angeboten wird. Die konkrete Erwartungshaltung ist, dass sowohl das Interesse des Kunden erfragt wird als auch bereits erste Fragen zur Privatbilanz, zu den vorhandenen Versicherungen, zu den Vollmachten und auch zu den Einkünften und den weiteren Vermögenswerten gestellt werden, um einen verbindlichen Fahrplan für weitere Schritte vereinbaren zu können.

Die Bewertung erfolgte anhand von drei verschiedenen Kategorien

Bei der Bewertung setzt das Team der Gesellschaft für Qualitätsprüfung auf ein dreidimensionales Kriterienmodell, in dessen Rahmen Schulnoten vergeben wurden:

- **Digital-Check** mit einer Gewichtung von 30%
- **Servicequalität (inkl. der Nachbetreuung)** mit einer Gewichtung von 20%
- **Beratungsqualität (inkl. der Kundenorientierung)** mit einer Gewichtung von 50%

Anforderungen beim DIGITAL-CHECK

Der Digital-Check floss mit einer Gewichtung von 30 Prozent in das Ranking der Gesellschaft für Qualitätsprüfung ein. Dabei ging es vor allem um den digitalen Ersteindruck beim Besuch der Anbieter-Homepage mit dem Fokus des Kunden auf dem Thema „Vermögensverwaltung“. Als Bewertungsfaktoren spielten unter anderem die Transparenz, die Anlagephilosophie, die Kontaktmöglichkeiten, die Marktberichte, das Angebot für einen Newsletter und die ergänzenden Dienstleistungen eine wichtige Rolle.

Anforderungen bei der SERVICEQUALITÄT UND der NACHBETREUUNG

Analysiert werden hierbei der Service, die Freundlichkeit und die Professionalität der Terminvereinbarung. Neben einer möglichst zeitnahen Erreichbarkeit und einer unkomplizierten Terminvereinbarung, ist insbesondere das detaillierte Erfragen des Kundenwunsches von Bedeutung.

Ebenso ist das Angebot eines Folgetermins für die tieferegehende Finanzanalyse und / oder Beratung zu bereits besprochenen Handlungsfeldern elementar. Das gilt nicht zuletzt auch für den weiteren Fahrplan zu dem konkreten Interesse an einer Vermögensverwaltung.

Anforderungen bei der KUNDENORIENTIERUNG

Der Kundenwunsch ist die aktive Suche nach einer ortsansässigen Filialbank, um sich dort bzgl. einer Vermögensanlage bzw. Vermögensverwaltung beraten zu lassen.

Die Vermögensverwaltung stellt hierbei das erste Produkt für die potenzielle Geschäftsbeziehung dar und sollte somit kunden- und bedarfsgerecht hergeleitet bzw. vorgestellt werden. In dieser Kategorie geht es vor allem um die nachvollziehbare Herleitung zu einer konkreten Empfehlung bzgl. der Vermögensstruktur – gerade auch vor dem Hintergrund der Renditeerwartung bzw. der Risikobereitschaft.

Anforderungen bei der BERATUNGSQUALITÄT

Basis für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung ist unserer Ansicht nach stets das Erkennen kundenspezifischer Bedarfssfelder. Die Grundlage stellt hierfür eine ganzheitliche Finanzanalyse dar.

Diese sollte dem potenziellen Neukunden zwingend angeboten werden, um das Alleinstellungsmerkmal im Vergleich zum Wettbewerb aktiv zu präsentieren. Neben der inhaltlichen Erklärung dieser Beratungsqualität ist das Aufzeigen des Kundennutzens aus einer solchen ganzheitlichen Finanzanalyse von großer Bedeutung.

Gerade im Private Banking geht es sowohl um die Erfassung der individuellen Kundensituation als auch um die Vorstellung der ergänzenden Dienstleistungen, die für den Interessenten sinnvoll sind. Von der Finanzplanung über das Immobilienmanagement bis hin ggf. zu einem Versicherungsscheck o.ä.

Die **Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg** zählt nach Auswertung der Studie zur **Elite der Private Banking-Anbieter** und darf künftig mit der Auszeichnung „Exzellente Beratungsqualität“ aktiv werben.

Ausgezeichneter Private Banking-Anbieter	Note	Prädikat*
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	1,65	Exzellent

*Das Prädikat „Exzellente Beratungsqualität“ ist die höchste Auszeichnung in diesem Testformat

Weitere Quellen:

www.gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de
<https://www.private-banking-magazin.de/>

Ansprechpartner / Pressekontakt:

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

Pressestelle

Pilsenseestraße 29

82211 Herrsching am Ammersee

Telefon 08152 - 39 616 97

E-Mail: info@gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de