

Pressemitteilung

Hameln, den 16. April 2019

Sparkasse Hameln-Weserbergland vier Mal ausgezeichnet!

Qualität und Kompetenz in der Kundenberatung bei Banken und Sparkassen haben in Hameln eine herausragende Top-Adresse: Die Sparkasse Hameln-Weserbergland hat von den unabhängigen Bankentestern des Deutschen Instituts für Bankentests GmbH die bemerkenswerte Gesamtnote „Sehr gut“ erhalten. Und das in allen entscheidenden Bereichen der Kundenberatung. Zusätzlich wurden Konditionen und Preise als günstig bewertet. Die Auszeichnung der Zeitung DIE WELT gibt es für die Sparkasse Hameln-Weserbergland gleich vier Mal: Beste Beratung für Privatkunden, Beste Beratung für Firmenkunden, Beste Beratung bei Baufinanzierungen und Beste Beratung im Bereich Private Banking.

Die spezialisierten Untersuchungen der Beratungsqualität bei Banken und Sparkassen sollen dem Bürger eine qualifizierte und realistische Orientierungshilfe bei der Wahl der Bankverbindung sein. Für die Durchführung von objektiven, neutralen und kompetenten Tests ist das Deutsche Institut für Bankentests GmbH Lizenzpartner von DIE WELT.

Die Tests vor Ort werden von versierten Profis aus dem Bankenbereich gestaltet und durchgeführt, die auf viele Jahre Erfahrungen und Entwicklungen zurückblicken können.

Der Qualitätstest

Ausgangspunkt ist in einer Region das sogenannte „Mystery Shopping“. Eine wissenschaftliche Untersuchungsmethode, bei der ein verdeckter Tester einen Beratungstermin vereinbart und unangemeldet eine Beratung zu verschiedenen Themen wünscht. Die Testkundin bzw. der Testkunde gibt z.B. an, dass er demnächst in die Region zieht und eine gute Bankverbindung sucht. Der Testablauf gibt dabei eine reale Beratungssituation wieder, bei der der Beraterin bzw. dem Berater eine Vielzahl von Informationen zur persönlichen und finanziellen Situation der Kundin bzw. des Kunden gegeben werden, die es im Beratungsgespräch zu beachten gilt. Dadurch ist es möglich, gemeinsam mit der Kundin bzw. dem Kunden eine maßgeschneiderte Lösung zu erarbeiten, die an den individuellen Bedürfnissen ausgelegt ist.

Zur Beurteilung der Qualität des Prozesses und der Beraterin bzw. des Beraters dienen bis zu 30 einzelne Bewertungskriterien. Dies sind vor allem Kriterien, die Bürger und Konsumenten für die Wahl einer Bankverbindung für entscheidend und wichtig halten.

Es geht dabei zunächst um die Atmosphäre und Freundlichkeit im Beratungsgespräch. Dann um die entscheidenden Punkte, ob die Bankberaterin bzw. der Bankberater die richtige Analyse vornehmen. Nicht nur die Wünsche der Kundin bzw. des Kunden sind dabei zu berücksichtigen, sondern auch seine persönliche Situation. Pläne, Ziele, Vorhaben, Einkommenssituation, Ausgaben und das zur Verfügung stehende Ersparte für Wünsche – insbesondere für Finanzierungen.

Bei der Baufinanzierung ist der effektive Zinssatz nur ein wichtiges Kriterium. Entscheidend ist, ob nach Ablauf der Zinsfestschreibung eine Anschlussicherheit bei der Finanzierung geboten wird (z. B. Bausparvertrag oder Finanzierungs Kombination) und eine ganzheitliche Beratung, die individuell zur Kundin bzw. zum Kunden und zur Lebenssituation passt.

Hat die Kundin bzw. der Kunde alle Vorteile, wie zum Beispiel staatliche Förderungen, Prämien, Zulagen genutzt oder hat er günstige und passende Kredite und Versicherungen? Sind seine Ersparnisse vernünftig angelegt und wie sieht es mit der Zukunftsplanung der Kundin bzw. des Kunden oder der Familie aus? All diese Fragen müssen klar und eindeutig beantwortet sein.

Bei der Firmenkundenberatung ist der Test noch umfangreicher. Die Firmenkundenberaterinnen bzw. Firmenkundenberater müssen die wirtschaftliche Entwicklung des Unternehmens, der Region und der Branche zusätzlich genau analysieren und insbesondere auf Vorteile und Risiken von Investitionen aufmerksam machen.

Erst dann sollte die Beraterin bzw. der Berater Empfehlungen geben – auch konkrete Produktangebote, wenn finanziell Verbesserungen möglich sind – sowohl beim Sparen als auch beim Finanzieren.

Sind alle Aussagen auch verständlich und nachvollziehbar? Kann die Kundin bzw. der Kunde bei den ausgehändigten Produktunterlagen und Informationen alles auf einen Blick erkennen und entsprechen diese zudem den gesetzlichen Anforderungen? Werden Aussagen zur Sicherheit der Geldanlage gemacht? Passen die Preise für die Finanzierungen im Vergleich zum Wettbewerb? Und bleiben keine Fragen mehr offen, die beantwortet werden müssen?

Der Test zur Vermögensberatung

Im Testfall ging es um die Geldanlage aus einer Erbschaft in Höhe von ca. 900.000 Euro. Das ist bei dem aktuell niedrigen Zinsniveau keine leichte Aufgabe für eine Kundenberaterin bzw. einen Kundenberater.

Schon bei der Kundenanalyse geht es um Aufklärung über Verlustrisiken bei verschiedenen Anlageklassen, speziell bei Aktienanlagen. Die Anlagebereitschaft und das Risiko müssen besprochen werden, sowie Erklärungen zu Produkten und Inhalten folgen.

Ebenso bedarf es einer „Musterperformance“ mit Renditeaussagen und Anlagevorschlägen für Aktien, Fonds-Varianten und Anleihen bei passender Risikostreuung für die Kundin bzw. den Kunden, nach seinen persönlichen Wünschen und Vorstellungen.

Entscheidend ist, ob das Portfolio-Risiko wirklich zum Anlegerprofil passt und die Produktauswahl vor allem qualitätsorientiert ist.

Zum Schluss muss die Gesamtberatung zu allen anderen Finanzangelegenheiten bei der Kundin bzw. dem Kunden auch stimmig sein.

Alois Drube, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Hameln-Weserbergland, freut sich sehr über die Auszeichnungen mit den Qualitätssiegeln der seit Generationen so renommierten Zeitung DIE WELT. „Damit wird uns von wirklich unabhängiger Seite eine Qualität bestätigt, die all unseren Kundinnen und Kunden das ganze Jahr hindurch zuverlässig und individuell zugute kommt und jederzeit abrufbar ist. Dies ist die Hauptbotschaft hinter diesen Qualitäts-Auszeichnungen, die sich in erster Linie an unsere treuen Kundinnen und Kunden richteten – und auch an die, die es künftig werden wollen! Insbesondere sind es wertschätzende Auszeichnungen für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die täglich mit Engagement, Kompetenz und Freundlichkeit für ihre Kundinnen und Kunden in jeder Lebenslage da sind.“



Der Vorstand der Sparkasse Hameln-Weserbergland (v.l. Alois Drube, Vorstandsvorsitzender, Klaus F. Tobisch, Vorstandsmitglied und Thomas Greef, stellvertretender Vorstandsvorsitzender) freut sich über die vier Qualitäts-Auszeichnungen.

Christian Mrosek
Sparkasse Hameln-Weserbergland
Am Markt 4, 31785 Hameln
Telefon 05151 206-17002

c.mrosek@spkhw.de