

Pressemitteilung

## **Sparkasse Ulm fünffach für Kundenberatung und mit Qualitätssiegel für „Digital Banking“ ausgezeichnet**

**Jeweils die beste Beratung in den Bereichen Privatkunden, Firmenkunden, Private Banking und Baufinanzierung sowie Spitzenwert für digitale Angebote**

Ulm, 15. Juli 2020

Insgesamt sechs Preise hat die Sparkasse Ulm beim Qualitätstest der Zeitung DIE WELT abgeräumt: Von den Experten des Deutschen Instituts für Bankentests hat das größte Kreditinstitut in der Region Ulm/Alb-Donau gleich mehrfach die bemerkenswerte Gesamtnote „Sehr gut“ erhalten – und das in allen entscheidenden Bereichen der Kundenberatung. Zusätzlich wurden Konditionen und Preise als günstig bewertet. Darüber hinaus wurden in diesem Jahr erstmals auch die besten Banken und Sparkassen auf dem Gebiet des digitalen Bankings testiert. Mit folgendem Ergebnis: Die Sparkasse Ulm zählt zu den modernsten Kreditinstituten in Deutschland. Dr. Stefan Bill, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Ulm, freut sich sehr über die Auszeichnungen: „Damit wird uns von unabhängiger Seite eine Qualität bestätigt, auf die sich alle unsere Kundinnen und Kunden verlassen können. Gleichzeitig bestärkt uns dieses wertschätzende Resultat darin, unsere Kundinnen und Kunden weiterhin mit ganz viel Engagement und Kompetenz in jeder Lebenslage zu begleiten.“ Das erstmalig vergebene Testat in Sachen Digital Banking sieht der Sparkassenchef als besondere Bestätigung für die vielfältigen digitalen Innovationen seines Instituts: „Dieses Siegel unterstreicht, dass wir in Sachen Digitalisierung im Sinne unserer Kundinnen und Kunden auf dem richtigen Weg sind.“

Der neue Qualitätstest des modernsten Segments der Finanzinstitute basiert auf einheitlichen und relevanten Bewertungskriterien für das **Digital Banking**. Pro Kreditinstitut werden bis zu 20 qualifizierte und neutrale Probanden eingesetzt, die anhand von mehr als 60 Einzelkriterien, darunter Sicherheitstools, digitale Zahlssysteme, Banking Features, Such- und Fehlfunktionen, Design, Responsivität, Kompatibilität des Browsers und Pflichtangaben das jeweilige digitale Angebot testen.

Die spezialisierten Untersuchungen der **Beratungsqualität** sollen eine qualifizierte und realistische Orientierungshilfe bei der Wahl der Bankverbindung sein. Ausgangspunkt ist eine wissenschaftliche Untersuchungsmethode, bei der ein verdeckter Tester einen Termin vereinbart und unangemeldet eine Beratung zu verschiedenen Themen wünscht. Der Testablauf gibt dabei eine reale Beratungssituation wieder, bei der dem Berater eine Vielzahl von Informationen zur persönlichen und finanziellen Situation des Kunden gegeben werden, die es zu beachten gilt. Dadurch ist es möglich, gemeinsam mit dem Kunden eine maßgeschneiderte Lösung zu erarbeiten, die an den individuellen Bedürfnissen ausgelegt ist.

Zur Beurteilung der Qualität des Prozesses und Beraters dienen bis zu 30 einzelne Bewertungskriterien. Es geht dabei zunächst um die Atmosphäre und Freundlichkeit im Beratungsgespräch sowie um den entscheidenden Punkt, ob eine richtige Analyse vorgenommen wird. Nicht nur die Wünsche des **Privatkunden** 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 Anschlusssicherheit bei der Finanzierung geboten wird und eine ganzheitliche Beratung, die individuell zum Kunden und zur Lebenssituation passt.

Bei der **Firmenkundenberatung** – für die die Sparkasse Ulm sowohl die Bestnote auf regionaler Ebene als auch eine Auszeichnung im baden-württembergischen Vergleich verliehen bekam – ist der Test noch umfangreicher. Die 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 der Berater Empfehlungen geben – auch konkrete Produktangebote, wenn finanziell Verbesserungen möglich sind – sowohl beim Sparen als auch beim Finanzieren.

Im Falle des **Private-Banking-Tests** geht es schon bei der Kundenanalyse 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 den Kunden, nach seinen persönlichen Wünschen und Vorstellungen. Entscheidend ist, ob das Portfolio-Risiko zum Anlegerprofil passt und die Produktauswahl vor allem qualitätsorientiert ist.

**Für weitere Informationen:**

**Boris Fazzini**

Pressesprecher der Sparkasse Ulm

Neue Straße 60

89073 Ulm

Telefon 0731 101-1639

[boris.fazzini@spkulm.de](mailto:boris.fazzini@spkulm.de)