

Pressemitteilung

Die besten Anbieter im Private Banking gekürt



Herrsching am Ammersee, 18. Juli 2023

Die Volksbank Kraichgau eG 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 2023 nicht weniger vorgenommen, als den umfassendsten „Echtfall-Test“ im deutschsprachigen Europa durchzuführen.

Der umfangreiche Private Banking-Test 2023

Ein umfangreicher Test der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH hat insgesamt 169 Anbieter von Private Banking-Dienstleistungen unter die Lupe genommen. Der Testfall war so konzipiert, dass ein „echter“ vermögender Kunde auf der Suche nach einem neuen Dienstleister für das Asset Management seines liquiden Vermögens ist. Bei diesem Test war es das Ziel, dass wir unabhängige Vermögensverwalter mit den Private Banking-Abteilungen in Regionalbanken bundesweit vergleichen; ergänzt wird diese Anbieterliste um die Großbanken und auch um ausgewählte Privatbanken.

Unser Interessent verfügte in diesem Testformat über ein Anlagevermögen in Höhe von ca. 3 Mio. 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 und das mit einer Aktienquote von max. 50%.

Im Rahmen der ersten Kontaktaufnahme war unser Anspruch, dass wir in einem Telefonat oder auch in einer Videoberatung die Gelegenheit hatten, uns näher kennenzulernen bzw. unsere Anforderungen zu formulieren. Dabei ging es sowohl um unsere Renditeerwartung als auch um unsere konkrete Erwartungshaltung an ein persönliches Beratungs- bzw. Vor-Ort-

Gespräch. Nur mit den Anbietern, die sich in der Lage sahen, dem gerecht zu werden, haben wir einen Vor-Ort-Termin abgestimmt. Die Regel lautete, dass nur die Anbieter ein Zweit- bzw. Vor-Ort-Gespräch bekommen, bei denen die Note im Erstgespräch besser als 2,0 ist. In dem Zuge sind 104 Anbieter vorzeitig ausgeschieden. Diese waren oft gut, aber das Kriterium war „sehr gut“, weil nur dann die Anbieter bzw. deren Angebot für eine Vermögensverwaltung für unseren Kunden von Interesse waren.

Die Bewertung erfolgte anhand von drei verschiedenen Kategorien

Unser Fragebogen umfasste drei Hauptkategorien: 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 wir sowohl unsere ersten Fragen stellten als auch unsere Erwartungshaltung an ein Vor-Ort-Gespräch deutlich formuliert haben. Diese persönlichen Beratungsgespräche gingen dann mit einer Gewichtung von 50 % in die Gesamtbewertung ein. Das Motto der Studie war: „Private Banking ist weit mehr als ein Anlagevorschlag“. Wir haben hierfür mit „echten vermögenden Persönlichkeiten“ als Testpersonen gearbeitet.

- **Digital-Check (mit einer Gewichtung von 20%)**
Dabei ging es um den digitalen Ersteindruck beim Besuch der Homepage mit dem Fokus des Kunden auf dem Thema „Vermögensverwaltung“. Hierbei spielten u.a. die Themen „Transparenz“, „Anlagephilosophie“, „Kontaktmöglichkeiten“, „Marktberichte“, „Newsletter“ und „Online-Terminvereinbarung“ eine wichtige Rolle.
- **Erstgespräch (mit einer Gewichtung von 30%)**
In diesem ersten Gespräch ging es - neben der Besprechung unserer Anforderungen - vor allem um die Frage, wie umfangreich die Kundensituation erfragt und dokumentiert wurde und welche Gestaltungsmöglichkeiten bzw. USPs bereits besprochen wurden. In Ergänzung dazu lag ein weiterer Fokus auf der Terminbestätigung des folgenden bzw. bevorstehenden Vor-Ort- bzw. Beratungsgesprächs (von der Terminbestätigung über ein Protokoll des Erstgesprächs bis hin zu u.a. einer Anfahrtsbeschreibung o.ä.).
- **Zweit- bzw. Vor-Ort-Gespräch (mit einer Gewichtung von 50%)**
In dieser wichtigsten Kategorie ging es um die konkrete Umsetzung bzgl. unserer Anforderungen. Den Kern dabei machte den Konflikt zwischen der angestrebten Zielrendite und der gewünschten (maximalen) Aktienquote aus. Je nach Empfehlung bzw. Auflösung wollten wir dann u.a. einen konkreten Anlagevorschlag (für „Tag 1“) erhalten in Verbindung mit einem verbindlichen Angebot für die Vermögensverwaltungsgebühr und einem Muster für einen VV-Vertrag. Diese Fragestellungen wurden dann ergänzt um zahlreiche weiche Faktoren bzw. auch um

einige Hygienefaktoren, wie bspw. die Vervollständigung der Kontaktdaten oder auch die verbindliche Vereinbarung der weiteren Schritte.

Nach unserer Erfahrung ist das zeitliche Investment und die Professionalität im Erstgespräch ein wesentlicher Erfolgsfaktor für ein exzellentes Kundenerlebnis. Das Zweitgespräch kann nur dann sehr gut sein, wenn die Vorbereitung von höchster Qualität war. Ansonsten war das Zweitgespräch das eigentliche Erst- bzw. Kennenlerngespräch“, erklärt Kai Fürderer, Mitglied der Geschäftsleitung der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH, seine Eindrücke.

Die Krönung eines perfekten Erstgesprächs war u.a. eine anschließende Terminbestätigung für das Zweitgespräch (inkl. Protokoll, hilfreiche Unterlagen zur Visualisierung, Anfahrtsbeschreibung, Parkmöglichkeiten etc.).

Einen weiteren wesentlichen Qualitätsunterschied haben wir – im Zweitgespräch – mit dem Hinweis auf den Zielkonflikt zwischen Renditeerwartung und der maximalen Aktienquote erlebt. Fast jeder Gesprächspartner hat auf die Unvereinbarkeit hingewiesen, aber nur die Top-Anbieter haben einen konkreten Vorschlag aufgezeigt und belegt, wie wir mit historischen Renditen mit der vorgeschlagenen Asset Allokation unser Ziel erreichen können. Alternativ gab es auch diejenigen, die uns aufgezeigt haben, was unsere maximale Aktienquote als durchschnittliche Rendite (nach Kosten) aller Voraussicht nach erwirtschaften würde.

Auch die Freigiebigkeit bzw. Transparenz bzgl. der gewünschten Unterlagen (Musterportfolio, Muster-VV-Vertrag, verbindliches Angebot bzgl. der Kosten etc.) war sehr unterschiedlich und hat teilweise den Eindruck vermittelt, dass sich einige Anbieter nicht wirklich gut auf den Gesprächstermin (vor Ort) vorbereitet hatten. Oder andersherum gesagt, haben einige Anbieter den Vor-Ort-Termin eher als Erst- bzw. Kennenlerntermin gesehen und hätten die Unterlagen in einem Folgetermin mitgebracht.

Die Volksbank Kraichgau eG 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*
Volksbank Kraichgau eG	1,59	Exzellent

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

Gesprächsfeedback unserer Testperson:

„Im Erstkontakt wurden alle Daten von mir erfragt und meine Erwartungshaltung bzw. meine Präferenzen im Detail hinterfragt, um sich auf das Vor-Ort-Gespräch vorbereiten zu können. In einem 180-minütigen Beratungsgespräch ist dies in Perfektion gelungen. In einem intensiven und trotzdem kurzweiligen Gespräch wurden mir alle Möglichkeiten im Detail aufgezeigt. Auf Basis dieser Analyse und anschließender Empfehlung hatte ich ein sehr gutes Gefühl und war vom Engagement und der Akribie begeistert. Vielen Dank für dieses überzeugende Gespräch.“

Das war die abschließende Beurteilung des Testers nach einem 3-stündigen Beratungsgespräch.

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