

Pressemitteilung

26. März 2015

Erfolgreiche Zertifizierung des HVB FinanzKonzept: „Ausgezeichnete Anlageberatung“

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) testet seit einigen Jahren die Beratungsqualität der Filial- und Direktbanken bundesweit. Zur Beurteilung der geführten Gespräche hat das IVA das Beratungsdrehbuch „**Fundament der ganzheitlichen Beratung**“ entwickelt und für die Beurteilung der erlebten Beratungsqualität zugrunde gelegt. In Ergänzung dazu wurden auch bereits im Jahr 2011 die beiden Drehbücher „**Baufinanzierung**“ und „**Geldanlage**“ veröffentlicht. Die darin enthaltenen Erwartungen an eine gute Beratung sind gleichzeitig auch die Maßstäbe für eine qualitative Software- und/oder Prozessbeurteilung.

Die heutigen Filialbanken stehen aufgrund der zunehmenden Digitalisierung und der Konkurrenz durch die Onlinebanken vor der großen Herausforderung, Wege zu finden, sich in der digitalen Welt erfolgreich zu positionieren.

Die HypoVereinsbank geht hier seit zwei Jahren mit großen Schritten voran. Dabei baut die Bank nicht nur das bisherige Filialnetz um und stattet viele Filialen mit modernster Technik aus, sondern erweitert auch laufend die Beratungsmöglichkeiten über Video und Telefon, um den Kunden auch unabhängig von den Öffnungszeiten der Filialen hochwertige Beratung anbieten zu können.

Doch nicht nur die Zugangswege des Kunden zur HypoVereinsbank werden dabei an die heutigen, vielfach sehr unterschiedlichen Anforderungen der Kunden angepasst, sondern auch gerade die Qualitätsverbesserung in der Basis- bzw. Kernleistung – der Beratung - stand dabei im Fokus.

Dabei setzt die HypoVereinsbank noch stärker als bisher - mit dem HVB-FinanzKonzept - auf einen strukturierten Beratungsprozess im Privatkundengeschäft, mit dem durch modernste Technik die teilweise sehr komplexen Sachverhalte für die Kunden deutlich klarer und nachvollziehbarer hergeleitet und dargestellt werden.

Die HypoVereinsbank hat dabei im ersten Schritt, auch aufgrund der gesetzlichen Anforderungen (u.a. aufgrund des Beratungsprotokolls), den Beratungsprozess in der Anlageberatung weiter verbessert, um diesen im zweiten Schritt um die ganzheitliche Beratung zu ergänzen.

Um den eigenen Anspruch der HypoVereinsbank an die Qualität des Beratungsprozesses auch durch eine externe und unabhängige Begutachtung messen und ggf. auch bestätigen zu lassen, hat die HypoVereinsbank die Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG mit einer umfassenden Prüfung des HVB-FinanzKonzeptes beauftragt.

Das IVA hat in den vergangenen Jahren schon zahlreiche Beratungsprozesse von verschiedenen Banken und Finanzdienstleistern auf Basis der vom IVA entwickelten Anforderungen begutachtet und dabei die Systeme oder die Prozesse mit sehr guten Ergebnissen auch zertifiziert.

Die Begutachtung des HVB-FinanzKonzeptes in der Anlageberatung erfolgte dabei anhand von mehr als 150 Untersuchungskriterien in insgesamt 8 Kategorien. Dabei wird nicht nur untersucht, inwieweit die Bank die Nutzung des Prozesses und damit eine einheitliches Leistungsversprechen sicherstellt, sondern auch, inwieweit die Mitarbeiter überhaupt durch ein entsprechendes Trainingskonzept in die Lage versetzt wurden, den Qualitätsanspruch der Bank auch in der täglichen Arbeit tatsächlich erbringen zu können.

Ferner wurde analysiert, wie umfangreich die grundlegenden Daten des Kunden, also die Einnahme- und Ausgabesituation sowie der persönliche und finanzielle Hintergrund des Kunden (bspw. die vorhandenen Absicherungen), erfragt werden, da die beste Vermögensberatung sinnlos werden kann, wenn die wichtigen Absicherungen wie bspw. eine Haftpflichtversicherung oder die nötigen finanziellen Mittel dafür fehlen.

Da auch in der Vergangenheit viele Banken wegen Falschberatungen in die Kritik geraten sind, kommt der Ermittlung der richtigen Risikostufe des Kunden und der Auswahl der für den Anlagehorizont und das Anlageziel des Kunden passenden Anlagen eine übergeordnete Bedeutung zu. Gerade hier setzt das HVB-Finanzkonzept in der Anlageberatung an, um zu verhindern, dass bspw. einem Kunden, der sein Geld nur für wenige Jahre und mit einem festen Ziel anlegen möchte, einfach zu langfristige und/ oder risikoreiche Anlagen empfohlen werden können.

Pressemitteilung

Doch sollte nicht nur der Beratungsprozess selbst eine qualitativ hochwertige Beratung sicherstellen, sondern der Kunde am Ende der Beratung auch eine umfassende und leicht verständliche Gesprächszusammenfassung erhalten, damit dieser auch im Nachgang des Gesprächs das Ergebnis der Beratung nachvollziehen kann.

In den insgesamt 8 Kategorien erreicht die HypoVereinsbank mit dem HVB-FinanzKonzept in der Anlageberatung mit einem Erreichungsgrad von über 90 % ein hervorragendes Ergebnis, so dass das IVA die HypoVereinsbank mit dem Siegel „Ausgezeichnete Anlageberatung“ (mit 5 von 5 Sternen) ausgezeichnet hat.

Kategorie	Erreichungsgrad
Organisatorische Regelungen bzw. Vorkehrungen	95,63%
Abfrage der persönlichen Daten	78,77%
Die Einnahme- und Ausgabensituation	86,42%
Die Abfrage des finanziellen Fundamentes	96,18%
Die Vermögenssituation	100,00%
Die Ermittlung der Anlageziele / des Anlagehorizontes und der Risikostufe	84,22%
Der Investmentprozess	93,77%
Die Ausfertigung für den Kunden	84,85%
Gesamterreichungsgrad	90,52 %

Die Qualitätsstufen des Siegels und deren Anforderungen

1. Siegel in der Qualitätsstufe "4 von 5 Sternen"
 - a. Ein Erreichungsgrad von mindestens 60 % in den 8 Kategorien
 - b. Ein Gesamterreichungsgrad von mindestens 75 %

2. Siegel in der Qualitätsstufe "5 von 5 Sternen"
 - a. Ein Erreichungsgrad von mindestens 80 % in 4 der 5 folgenden Kategorien bzw. mindestens 75 % in einer der 5 Kategorien
 - i. Organisatorische Regelungen bzw. Vorkehrungen
 - ii. Die Einnahme- und Ausgabensituation
 - iii. Die Abfrage des finanziellen Fundamentes
 - iv. Die Ermittlung der Anlageziele / des Anlagehorizontes und der Risikostufe
 - v. Der Investmentprozess
 - b. Ein Einreichungsgrad von mindestens 70 % in den anderen 3 Kategorien
 - c. Ein Gesamterreichungsgrad von mindestens 80 %

Pressemitteilung

Über das Institut für Vermögensaufbau:

Das Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG (www.institut-va.de) ist eine bankenunabhängige Gesellschaft zur Förderung des Vermögensaufbaus von Privatanlegern mit Hilfe finanzwissenschaftlicher Methoden. Durchgeführt werden unter anderem Analysen und Studien, deren Ergebnisse Privatanlegern beim Auffinden qualitativ hochwertiger Lösungen für den langfristigen Vermögensaufbau helfen. Im Bereich Retailbanking besteht die Kerndienstleistung in der flächendeckenden Durchführung von Tests – wie beispielsweise des FOCUS-MONEY CityContest – zur Erfassung der bundesweiten Beratungsqualität in diesem Kundensegment.

Institut für Vermögensaufbau

Kai Förderer, Vorstand

Landsberger Straße 98

D - 80339 München

Tel: 089/ 461391-70

Fax: 089/ 461391-79

Mail: presse@institut-va.de

<http://www.institut-va.de>

<http://www.mbvo.de>

YouTube: <http://www.youtube.com/user/MeineBankvorOrt>

Facebook: <https://www.facebook.com/MeineBankVorOrt>