TESTSCHWERPUNKTE „PRIVATE BANKING-TEST 2026“

BESCHREIBUNG DER KATEGORIE SERVICEQUALITÄT (15%)

Im Rahmen des Fragebogens wird die Qualität der Terminvereinbarung für eine Video- oder Telefonberatung umfassend bewertet. Zunächst wird geprüft, ob die Terminvereinbarung online möglich war oder ob alternativ innerhalb von 30 Sekunden telefonisch ein Ansprechpartner erreicht werden konnte. Von zentraler Bedeutung ist zudem, ob der Kunde über die gewählte Form der Terminvereinbarung zuverlässig an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet wurde. Darüber hinaus wird festgehalten, ob der vereinbarte Termin schriftlich bestätigt wurde, idealerweise per E-Mail, und ob der Termin zum vereinbarten Zeitpunkt eingehalten wurde – wobei eine maximale Verspätung von zehn Minuten als tolerierbar gilt. Ebenfalls wird erfasst, ob die Beratung tatsächlich über den vereinbarten Kanal, also Video oder Telefon, durchgeführt wurde. Schließlich wird dokumentiert, ob es im Prozess der Terminvereinbarung zu Schwierigkeiten kam, beispielsweise durch ausbleibende Rückmeldungen oder notwendige Rückrufe. Damit werden Erreichbarkeit, Zuverlässigkeit und Professionalität der Terminorganisation systematisch überprüft.

BESCHREIBUNG DER KATEGORIE BEDARFSANALYSE (35%)

Auf Basis des Fragebogens wird die inhaltliche Qualität des Erstgesprächs mit einem Vermögensverwalter bewertet. Dabei steht zunächst im Mittelpunkt, ob wesentliche Grundlagen für eine qualifizierte Beratung systematisch erhoben wurden. Dazu zählen persönliche Daten wie Alter, familiäre Situation, beruflicher Hintergrund und Wohnsituation sowie die finanzielle Ausgangslage des Kunden mit Blick auf Vermögen, Verbindlichkeiten und bisherige Anlagen. Ergänzend wird erfasst, ob die individuellen Präferenzen für die Geldanlage besprochen wurden – einschließlich geplanter Anlagesummen, Renditeerwartungen, Risikoneigung (z. B. Aktienquote), bevorzugter Anlageklassen, Nachhaltigkeitskriterien oder Ausschüttungswünsche. Darüber hinaus wird geprüft, ob der Vermögensverwalter seine eigenen Alleinstellungsmerkmale klar herausgestellt und verdeutlicht hat, warum der Kunde gerade hier richtig beraten ist. Von Bedeutung ist zudem, ob im Rahmen des Erstgesprächs bereits die Möglichkeit einer Terminvereinbarung für ein weiterführendes Vor-Ort-Gespräch angeboten wurde. Ebenso wird bewertet, ob die konkrete Erwartungshaltung an die Beratung erfragt wurde – beispielsweise hinsichtlich Anlagevorschlägen, Musterverträgen oder Transparenz über anfallende Kosten. Ein weiterer Aspekt betrifft die Vollständigkeit der erfassten Kontaktdaten, etwa für Terminbestätigungen oder den Versand weiterer Unterlagen. Schließlich wird untersucht, ob im Nachgang des Beratungsgesprächs zusätzliche, sinnvolle Dokumente bereitgestellt wurden, um die Gesprächsinhalte zu vertiefen und die Kundenorientierung zu unterstreichen.

BESCHREIBUNG DER KATEGORIE BERATUNGSQUALITÄT (35%)

Auf Grundlage des Fragebogens wird die Beratungsqualität von Vermögensverwaltern anhand der inhaltlichen Tiefe und Struktur des Erstgesprächs überprüft. Zentrale Kriterien sind dabei die Erhebung und Analyse der finanziellen Ausgangssituation des Kunden, einschließlich Vermögen, Verbindlichkeiten, Liquiditätsreserven sowie individueller Ziele und Erwartungen. Ergänzend wird bewertet, ob der Berater die bisherigen Anlageerfahrungen des Kunden aktiv erfragt hat, um darauf aufbauend eine passgenaue Beratung zu gewährleisten.

Darüber hinaus spielt die Vermittlung der eigenen Dienstleistung eine wesentliche Rolle. Es wird untersucht, ob die Vermögensverwaltung mit ihrem Fokus auf finanzielle Unabhängigkeit und Sicherheit zu Beginn klar vorgestellt und erläutert wurde. Im nächsten Schritt wird erfasst, ob die Risikobereitschaft und der Anlagehorizont des Kunden systematisch abgefragt wurden und ob die Renditeerwartungen für die geplante Anlage im Dialog berücksichtigt wurden. Alternativ wird geprüft, ob die kalkulierte Rendite einer empfohlenen Vermögensstruktur transparent und verständlich dargestellt wurde. Ein weiterer Aspekt betrifft die Erläuterung einer möglichen Zielstruktur für die Vermögensanlage – einschließlich der Chancen, Risiken und Kosten, die mit der empfohlenen Strukturierung verbunden sind. Schließlich wird berücksichtigt, ob bereits konkrete Gestaltungsmöglichkeiten thematisiert wurden, wie etwa die Auswahl der Depotbank, der Zugang zu Online-Plattformen oder die Möglichkeiten des Reportings.

BESCHREIBUNG DER KATEGORIE NACHBETREUUNG (15%)

Mit Hilfe des Fragebogens wird zudem die Nachbereitung und Nachhaltigkeit des Beratungsgesprächs überprüft. Dabei wird zunächst bewertet, ob der Berater mindestens zwei verschiedene Kontaktdaten des Kunden erfasst hat, beispielsweise Adresse, Telefonnummer, Mobilnummer oder E-Mail, um eine verlässliche Erreichbarkeit sicherzustellen. Eine weitere Anforderung ist, ob der Berater aktiv einen Folgetermin zur Vertiefung des Gesprächs angeboten hat und welche erforderlichen Unterlagen für diesen Termin konkret benannt wurden – etwa Ausweis, Steuer-Identifikationsnummer, Kontoauszüge, bestehende Verträge oder Renteninformationen.

Darüber hinaus wird analysiert, ob der Berater gemeinsam mit dem Kunden einen klaren Fahrplan für die weitere Vorgehensweise abgestimmt hat. Schließlich wird untersucht, ob sich der Berater auch nach dem Erstgespräch um eine kontinuierliche Kontaktpflege bemüht hat, zum Beispiel durch E-Mail-Kommunikation, den Versand eines Newsletters oder telefonische Rückmeldungen. Auf diese Weise wird die Verbindlichkeit und Professionalität im weiteren Verlauf der Kundenbeziehung umfassend erfasst.