

Stuttgarter Erklärung

der Sparkassen-Finanzgruppe zum Sparkassentag 2010
zur Anlageberatung

„Zufriedene Kunden durch hochwertige Beratung“

Das Selbstverständnis der Sparkassen in der Anlageberatung

Kundenzufriedenheit ist das wichtigste Unternehmensziel der Sparkassen. Basis für eine hohe Kundenzufriedenheit sind eine umfassende, gute Beratung und das Angebot passender Produkte. Um die bestehende gute Beratungsqualität auf Dauer zu sichern, orientieren sich die Sparkassen in der Anlageberatung an folgenden fünf Leitlinien:

1. Im Mittelpunkt der Beratung stehen die Ziele und Bedürfnisse des Kunden. Vor allem mit dem Sparkassen-Finanzkonzept erfasst der Berater die Lebens- und Finanzsituation, die Risikoneigung, die Anlageziele sowie die Erfahrungen und Kenntnisse des Kunden. Auf dieser Basis bietet er geeignete und qualitativ hochwertige Produkte an. Ein reiner Produktverkauf ohne Rücksicht auf die Bedürfnislage des Kunden ist mit der Philosophie von Sparkassen nicht vereinbar.
2. Durch die Beratung sollen die Kunden in die Lage versetzt werden, eine selbstbestimmte Anlageentscheidung treffen zu können. Hierzu erläutert der Berater die empfohlenen Produkte in einer Art und Weise, dass diese in ihren Wirkungen, Chancen und insbesondere Risiken verstanden werden können. Dies erfolgt in einer verständlichen Sprache und Darstellung.
3. Bei Wertpapiergeschäften fertigt der Berater über das Beratungsgespräch ein Protokoll an, das von ihm unterschrieben wird. Der Kunde hat die Möglichkeit, das Protokoll ebenfalls zu unterzeichnen und so das gemeinsame Verständnis zu dokumentieren. Kosten sowie etwaige Provisionen werden offengelegt.
4. Variable Vergütungsbestandteile in Ergänzung zur festen Grundvergütung nach dem Tarifvertrag haben das Ziel, die Mitarbeiter zu einer qualitativ hochwertigen Beratung und zu einem zu dem jeweiligen Kunden passenden Produktabschluss zu motivieren. Bei der Bemessung werden qualitative Erfolgskennziffern wie Kundenzufriedenheit und Kundenbindung mit einbezogen.
5. Die Sparkassen stellen sicher, dass die Berater die jeweils von ihnen angebotenen Produkte umfassend kennen und beurteilen können. Aktuelle Produktkenntnisse werden durch sorgfältige Personalauswahl und ein besonders hochwertiges Schulungs- und Weiterbildungsangebot für Berater gesichert.