



# Pressemitteilung

Frankfurt, 28. Juni 2010

## ■ „Sehr gut“ für ganzheitliche Beratung mit dem SEB FinanzKonzept

Das SEB FinanzKonzept auf dem Prüfstand: Die unabhängige ServiceRating GmbH untersuchte erstmals die ganzheitliche Beratung der SEB Bank. Nach Kundenbefragungen und einer eingehenden Analyse durch Prüfer kommt ServiceRating zu dem Schluss: Die Kundenberatung mit dem SEB FinanzKonzept ist „sehr gut“.

„Dieses Ergebnis bestätigt die führende Rolle der SEB hinsichtlich Service- und Beratungsqualität. Die SEB zählt zu den führenden Banken bei der Kundenzufriedenheit. Das ist für uns Verpflichtung und Ansporn, diesen Weg konsequent fortzusetzen,“ sagt Ansgar Oberreuter, Leiter Vertriebs- und Produktsteuerung Privatkunden.

In den drei Qualitätsdimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistung sowie Servicewirksamkeit erhielt die SEB jeweils die Note „sehr gut“.

Beim **Servicemanagement** punktet das SEB FinanzKonzept mit einer hohen Standardisierung. Auf der Basis der individuellen Kundenziele und -wünsche erstellen Kunde und Berater gemeinsam einen maßgeschneiderten Finanzplan – computer-gestützt, damit alle relevanten Angaben erfasst werden. Einmal pro Jahr sichert ein erneutes Kundengespräch die Aktualität des Finanzkonzepts und dessen erfolgreiche Umsetzung. Laut ServiceRating tragen auch regelmäßige Schulungen und systematisches Coaching zur Qualität der SEB Beratung bei.

---

Ulmenstraße 30  
Frankfurt am Main  
  
Sitz Frankfurt am Main  
HRB 6800

Postanschrift:  
60283 Frankfurt a.M.  
Frachtadresse:  
Ben-Gurion-Ring 62  
60437 Frankfurt a.M.

Telefon (069) 2 58-0  
Telex 4 12 210  
S.W.I.F.T. Code ESSEDE5F  
<http://www.seb-bank.de>  
Dt. Bundesbank Frankfurt/Main  
BLZ 500 101 11  
USt-Id-Nr. DE 114 103 442

Vorsitzender des Aufsichtsrates:  
Fredrik Boheman

Vorstand:  
Jan Sinclair, Vorsitzender  
Renate Bloß-Barkowski  
Liselotte Hjorth  
Ian Lees  
Jens Liehr

In der zweiten Kategorie befragte ServiceRating Kunden zur **Service- und Beratungsleistung** der SEB Bank. 98 Prozent der Kunden nehmen die Berater als absolut kompetent wahr. Fast alle Kunden berichten, dass sich der Berater nach ihrer persönlichen und wirtschaftlichen Situation erkundigt hat. Ebenso geben fast alle Kunden an, dass ihre Ziele und Wünsche erfragt und ihnen Wege zu deren Verwirklichung gezeigt wurden. Ein verständliches Beratungsprotokoll ist wesentlicher Bestandteil des Gesprächs.

Unter **Servicewirksamkeit** fallen Aspekte wie Empfehlungsbereitschaft und Kundenzufriedenheit. Das Ergebnis zeigt: Das Vertrauen in die Beratung ist hoch. 95 Prozent der Kunden bewerten die SEB hier positiv. Die Mehrheit der Befragten empfiehlt die SEB Bank Freunden und Bekannten weiter. Über 90 Prozent sind entschlossen, sich zukünftig wieder bei der SEB beraten zu lassen. Nahezu alle Kunden sind mit der Beratung insgesamt zufrieden; 64 Prozent äußern sich sogar begeistert.

Die SEB Bank ist die deutsche Tochtergesellschaft eines führenden nordeuropäischen Finanzkonzerns. In Deutschland betreut die Bank rund eine Million Kunden in 174 Filialen und ist in den Geschäftsfeldern Privatkunden, Firmen- und Immobilienkunden, Institutionelle Kunden sowie Asset Management tätig. Details zum Angebot der SEB Bank in Deutschland enthält die Internetseite [www.seb-bank.de](http://www.seb-bank.de).

Der schwedische SEB Konzern hat rund 400.000 Firmen- und Institutionelle Kunden sowie fünf Millionen Privatkunden. Die Kernmärkte der SEB sind Nordeuropa, die baltischen Staaten, Deutschland, Ukraine und Russland. Über ein internationales Netzwerk ist die Bank in den wichtigsten Finanzzentren der Welt vertreten. Der SEB Konzern hat eine Bilanzsumme von 236 Milliarden Euro, verwaltet ein Vermögen von 143 Milliarden Euro (per 31.3.2010) und hat rund 19.000 Mitarbeiter. Weitere Informationen zum Konzern sind unter [www.sebgroup.com](http://www.sebgroup.com) zu finden.

**Ihre Ansprechpartner:**

Kimmo Best  
Marketing und Kommunikation  
Telefon: 069/258-6406  
Telefax: 069/258-6409  
E-Mail: [Kimmo.Best@SEB.de](mailto:Kimmo.Best@SEB.de)

Britta Wördenweber  
Marketing und Kommunikation  
Telefon: 069/258-6407  
Telefax: 069/258-6409  
E-Mail: [Britta.Woerdenweber@SEB.de](mailto:Britta.Woerdenweber@SEB.de)