

PRESSEMITTEILUNG

Empirische Analyse: Bankberatung in der Finanzkrise

Trotz Finanzkrise keine Verbesserung der Bankberatung, Bedarfsanalyse weiterhin größtes Defizit

Hamburg, 14.09.2009 (ots) – Die Insolvenz der US-Bank Lehman-Brothers am 15.09.2008 gilt als Startpunkt einer weltumspannenden Finanzkrise. Lehman steht auch als Synonym für die Fehlberatungen der Banken in Deutschland. Die Geschichte der Rentnerin, die ihre gesamten Ersparnisse verlor, weil ihr ein Berater Lehman-Zertifikate als sicherer Anlageprodukt verkaufte, ist ein Beispiel von vielen, welches das Vertrauen in Banken ins Wanken brachte. Haben die Banken aus den Fehlern der Vergangenheit gelernt? Schaffen sie es, das verlorene Vertrauen durch eine individuelle und glaubwürdige Beratung zurück zu gewinnen? Sind ein Jahr nach der Lehman-Pleite aus Verkäufern Berater geworden, die Ihre Empfehlungen nicht an eigenen Provisionen sondern an den Bedürfnissen Ihrer Kunden ausrichten?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat die Beratungsqualität von Filialbanken in Deutschland im Sommer 2008 und 2009 untersucht. Hierzu wurden Institute in zehn verschiedenen Regionen Deutschlands umfassend und mehrdimensional analysiert. In beiden Studien haben jeweils 300 verdeckte Testberatungen stattgefunden. Vor dem Hintergrund der Finanzkrise wurde überprüft, ob und in welchem Ausmaß sich die Beratungsqualität verändert hat. Verschiedene Hypothesen wurden statistisch anhand eines Mittelwertvergleichs mit Hilfe eines T-Tests überprüft und mittels ihrer Signifikanzen bewertet.

Die Bankberatung hat sich trotz Finanzkrise nicht verbesserte. Die Kommunikationsqualität (Kriterien wie Freundlichkeit und Gesprächsatmosphäre) und die Lösungskompetenz stagnierten. Die größten Defizite zeigten sich bei der Bedarfsanalyse, die sich ebenfalls nicht verbesserte. „Die gezielte Analyse ist eine notwendige Bedingung für eine am Kunden ausgerichtete Beratung“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Lediglich die Analyse der finanziellen Situation weist auf eine positive Tendenz hin. Die Abschlussbereitschaft der Kunden sowie die Individualität der Gesprächsführung durch die Berater haben jedoch im Vergleich zum Vorjahr nachgelassen. „Die Ergebnisse zeigen, dass die Bankberater keine Lehren aus der Finanzkrise gezogen haben. Das verlorene Vertrauen der Kunden wird so nicht zurückgewonnen“, kommentiert Serviceexperte Hamer.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Ansprechpartnerin:
Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 27
E-Mail: b.moeller@disq.de