

PRESSEMITTEILUNG

Regionalbanken in Städten mit 300.000 bis 600.000 Einwohnern

Insgesamt guter Service, aber Beratung vor Ort nicht individuell genug

Hamburg, 19.05.2011 (ots) – Bereits vier Mal analysierte das Deutsche Institut für Service-Qualität den Service und die Konditionen von Kreditinstituten in zehn wichtigen Metropolen in Deutschland. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv wurden jetzt Banken und Sparkassen in Städten zwischen 300.000 und 600.000 Einwohnern untersucht. Insgesamt 36 regional und überregional aktive Filialbanken wurden einer umfassenden Analyse unterzogen.

Knapp 60 Prozent der Institute präsentierten sich im Test mit gutem Service, jede zehnte Bank konnte sogar mit „sehr gut“ benotet werden. Garant für die guten Ergebnisse war die insgesamt überzeugende Filialberatung. Vor Ort zeigten sich aber auch Defizite. „Zu häufig versäumten es die Berater, die Kundenwünsche durch eine gezielte Bedarfsanalyse detailliert zu ermitteln“, bemängelt Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Die Folge: Jedes vierte Gespräch war nicht individuell genug auf die Kunden zugeschnitten.

Auch bei Anfragen per Telefon oder E-Mail zeigten sich Defizite. Bei jedem fünften Telefonat wurden nicht alle Fragen der Tester beantwortet. Fast 40 Prozent der Auskünfte waren nicht verständlich genug, weil zum Beispiel Fachbegriffe benutzt wurden. „Gerade bei komplexen Produkten, wie beispielsweise Baufinanzierung, dürfen keine Fragen offen bleiben“, so Hamer. Auf die E-Mail-Antworten mussten die Tester im Durchschnitt knapp 30 Stunden warten. Jede achte Anfrage blieb sogar gänzlich unbeantwortet.

Testsieger sind Targobank (in Bielefeld, Bochum, Bonn, Duisburg, Hannover, Mannheim, Nürnberg, Wuppertal), HypoVereinsbank (in Dresden) und PSD Bank Nord (in Bremen). Beim Service war zusätzlich Ostsächsische Sparkasse (in Dresden) führend. PSD Bank Nürnberg erzielte die Spitzenplatzierung bei den Filialen und Konditionen in Nürnberg und Dresden, PSD Bank Westfalen-Lippe in Bielefeld. Zudem lag Sparda-Bank West (in Bochum, Bonn, Duisburg und Wuppertal) vorn.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Test – Donnerstag, 19. Mai 2011, um 18:35 Uhr

Das Marktforschungsinstitut untersuchte insgesamt 36 regionale und überregionale Kreditinstitute in den Städten Bielefeld, Bochum, Bonn, Bremen, Dresden, Duisburg, Hannover, Mannheim, Nürnberg und Wuppertal. Auf Basis eines Beratungstests vor Ort wurden die jeweils besten sechs Institute in jeder Stadt ermittelt und anschließend im Rahmen einer umfassenden Serviceanalyse untersucht. Hierzu wurden knapp 340 Filialberatungen und über 380 Informationsgespräche am Telefon ausgewertet sowie über 380 E-Mail-Anfragen verschickt. Zudem erfolgte eine detaillierte Analyse der Filialinfrastruktur (zum Beispiel Anzahl der Geldautomaten, Öffnungszeiten der Filialen) und Konditionen anhand unterschiedlicher Produkte wie Baufinanzierung, Girokonto, Ratenkredit oder Tagesgeld.

Das Marktforschungsinstitut 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 im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartner:
Markus Hamer
Telefon: 040 / 41 11 69 26
E-Mail: m.hamer@disq.de