

P R E S S E M I T T E I L U N G**Regionalbanken in Städten mit 240.000 bis 300.000 Einwohnern****Defizite bei der Bedarfsanalyse – Testsieger sind Targobank, Sparda-Bank West und PSD Bank München**

Hamburg, 22.06.2011 (ots) – Ob Aachen, Chemnitz oder Wiesbaden: Auch abseits der großen Metropolen werden Kunden in ihrer Bankfiliale meistens gut beraten. Doch zu selten werden deren Wünsche systematisch und umfassend ermittelt, so das Ergebnis der aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv wurden 46 regional und überregional aktive Kreditinstitute in Städten zwischen 240.000 und 300.000 Einwohnern untersucht.

Knapp 70 Prozent der Banken überzeugten vor Ort mit einer insgesamt guten oder sogar sehr guten Beratung. Dabei präsentierten sich die Mitarbeiter meist als kompetente und freundliche Gesprächspartner. Defizite zeigten sich bei der Bedarfsanalyse, nur jedes achte Kreditinstitut bot eine gute Leistung. Die persönliche und finanzielle Situation sowie die speziellen Anliegen der Testkunden wurden nicht gründlich genug erfasst. „Dies ist jedoch eine entscheidende Voraussetzung für die Erstellung passgenauer Angebote“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Verbesserungspotenzial zeigte sich auch im telefonischen Service. Nur 40 Prozent der Anrufer wurden individuell beraten. Bei jedem dritten Gespräch waren die Mitarbeiter nicht freundlich genug. E-Mails wurden zwar im Durchschnitt innerhalb eines Tages beantwortet, ein Drittel der Rückmeldungen war jedoch unvollständig oder enthielt Schreibfehler.

Testsieger sind Targobank (in Braunschweig, Chemnitz, Gelsenkirchen, Karlsruhe, Kiel, Mönchengladbach, Münster, Wiesbaden), Sparda-Bank West (in Aachen) und PSD Bank München (in Augsburg). Beim Service waren zusätzlich Santander Bank (in Aachen und Mönchengladbach), Volksbank Ruhr Mitte (in Gelsenkirchen) sowie Volksbank Karlsruhe (in Karlsruhe) führend. Bei den Filialen und Konditionen lag zudem PSD Bank Westfalen-Lippe (in Münster) vorne.

Das Marktforschungsinstitut analysierte insgesamt 46 regionale und überregionale Kreditinstitute in den Städten Aachen, Augsburg, Braunschweig, Chemnitz, Gelsenkirchen, Karlsruhe, Kiel, Mönchengladbach, Münster und Wiesbaden. Im Rahmen eines umfassenden Servicetests mit knapp 1.100 Kontakten wurden zunächst die sechs besten Banken in jeder Stadt anhand eines Beratungstests vor Ort ermittelt. Anschließend wurde deren Service durch verdeckte Filialberatungen, Informationsgespräche am Telefon und E-Mail-Anfragen auf Herz und Nieren geprüft. Des Weiteren wurden die Filialinfrastruktur (zum Beispiel Anzahl der Geldautomaten, Öffnungszeiten der Filialen) und die Konditionen anhand unterschiedlicher Produkte wie Baufinanzierung, Girokonto, Ratenkredit oder Tagesgeld umfassend analysiert.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Geld – Mittwoch, 22. Juni 2011, um 18:35 Uhr

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 im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartner:
Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11
E-Mail: m.hamer@disq.de