

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Beste Beratung bei Filialbanken 2011

Beratung besser als letztes Jahr – Berliner Sparkasse ist Testsieger vor Deutsche Bank und Berliner Volksbank

Hamburg, 01.12.2011 (ots) – Bankenkrise, Finanzkrise und Eurokrise – auch in diesem Jahr gab es für die Banken einige harte Nüsse zu knacken. Viele Bankkunden sind verunsichert, viele gehen sogar auf die Straße, um ihren Unmut zu äußern. Leidet die Beratung unter den schlechten Nachrichten oder trotzen die Institute den Negativschlagzeilen und geben ihr Bestes, um das Vertrauen der Kunden zurückzugewinnen?

Die Beratungsqualität der untersuchten Banken war insgesamt, wie schon im Vorjahr, nur befriedigend. Immerhin erbrachten vier Banken eine gute Filialberatung im Gegensatz zu nur einer im letzten Jahr. „Die Branche ist zwar auf dem richtigen Weg, jedoch ist der Großteil der Institute noch recht weit davon entfernt, zu jedem Thema kompetent zu beraten“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Berliner Sparkasse wurde Testsieger und hat die beste Beratung bei Filialbanken 2011. Das Institut zeigte die beste Leistung sowohl bei der persönlichen Beratung als auch bei den Beratungsunterlagen. Die Bank bot insgesamt die beste Bedarfsanalyse und punktete mit freundlichen und hilfsbereiten Mitarbeitern. Deutsche Bank belegte den zweiten Platz im Gesamtergebnis und erreichte das beste Ergebnis unter den überregionalen Instituten. Individuelle Beratung, korrekte und vollständige Aussagen sowie gute Ergebnisse bei den Beratungsunterlagen waren für dieses Ergebnis unter anderem ausschlaggebend. Berliner Volksbank belegte Rang drei. Die größten Stärken des Instituts lagen in der persönlichen Beratung.

Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität die Beratungsqualität von insgesamt 14 regional und überregional aktiven Filialbanken in den Bereichen Altersvorsorge, Anlageberatung, Baufinanzierung und Ratenkredit. Hierfür wurden die Ergebnisse von den vier in 2011 veröffentlichten Studien zusammengeführt und neu ausgewertet. Basis für die Untersuchungen waren insgesamt 532 Kontakte. Pro Institut erfolgten 38 persönliche Beratungen vor Ort sowie die eingehende Bewertung der durch die Banken erstellten Beratungsunterlagen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Test – Donnerstag, 1. Dezember 2011, um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene 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