

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Regionalbanken in Städten mit 350.000 bis 550.000 Einwohnern**

#### **Kundenbedürfnisse kommen in Beratungen zu kurz**

**Hamburg, 12.07.2012 (ots)** – Baufinanzierung, Geldanlage, Girokonto – viele Kunden verlassen sich bei diesen Themen auf die Empfehlungen ihrer Hausbank. Doch wie kompetent und umfassend beraten Banken wirklich? Das Deutsche Institut für Service-Qualität machte den Test und führte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv eine umfassende Untersuchung der Beratungsqualität von insgesamt 19 regionalen und überregionalen Filialbanken in sechs großen Städten Deutschlands durch.

Die Beratungsleistung der Banken war insgesamt gut. Die Berater zeigten sich freundlich und kompetent. Zudem kam es nur bei einem geringen Anteil der Gespräche zu langen Wartezeiten. Größtes Defizit der Banken war nach wie vor die Analyse des Kundenbedarfs. „Rund ein Drittel der Berater fragte beispielsweise nicht gezielt nach den Wünschen der Kunden, die finanziellen Rahmenbedingungen spielten oftmals nur eine untergeordnete Rolle“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Verbraucher sollten sich daher nicht blind auf die Empfehlungen der Banken verlassen und stets überprüfen, ob das angebotene Produkt ihren individuellen Wünschen und ihrer finanziellen Situation entspricht. „Kunden sollten sich auch unklare Fachbegriffe oder Produktbeschreibungen erklären lassen, denn auch diese wurden teilweise erst auf Nachfrage erläutert“, so Serviceexperte Hamer.

Testsieger wurden Sparkasse Bochum, Deutsche Bank (in Bremen), Ostsächsische Sparkasse Dresden, Volksbank Rhein-Ruhr (in Duisburg), Sparkasse Hannover und Commerzbank (in Nürnberg). Insgesamt konnten sieben Finanzinstitute ein sehr gutes Ergebnis erreichen: Neben den Testsiegern in Bremen, Duisburg, Hannover und Nürnberg handelte es sich um Deutsche Bank in Duisburg und Hannoversche Volksbank sowie Commerzbank in Hannover.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte im Auftrag von n-tv die jeweils sechs größten Filialbanken in sechs großen Städten Deutschlands. In Bochum, Bremen, Dresden, Duisburg, Hannover und Nürnberg fanden insgesamt 360 Beratungsgespräche vor Ort statt. Die Beratungsqualität wurde im März bis Mai 2012 anhand von verdeckt durchgeführten Gesprächen zu den Themen Altersvorsorge, Baufinanzierung, Geldanlage, Ratenkredit und Girokonto analysiert. Neben der Freundlichkeit und der Kompetenz der Mitarbeiter wurden die Beratungsatmosphäre und insbesondere die Bedarfsanalyse auf den Prüfstand gestellt.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 12. Juli 2012, 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 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.

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 91  
info@disq.de, www.disq.de

#### **Ansprechpartner:**

Markus Hamer  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11  
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40  
E-Mail: m.hamer@disq.de

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922