

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

Beratungsstudie Regionalbanken in Metropolen

Gute Beratungen, aber Standardprodukte statt individueller Angebote

Hamburg, 15.10.2012 (ots) – Geldanlage, Altersvorsorge, Kredit – entscheidend für die richtige Produktempfehlung ist die detaillierte Analyse der Ausgangslage eines jeden Bankkunden. Doch gerade in diesem Punkt bestehen bei Banken die größten Defizite. So das Ergebnis einer aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv. Im Rahmen einer umfassenden Untersuchung wurde die Beratungsqualität von insgesamt 30 regionalen und überregionalen Filialbanken in zehn großen Städten Deutschlands betrachtet.

Die Branche zeigte eine gute Beratungsleistung. Stärken der Banken lagen vor allem in der freundlichen und kompetenten Beratung. In knapp 94 Prozent der Gespräche gingen die Finanzexperten vollständig auf Fragen ein. „Am Ende der Beratungen begrenzten sich die Empfehlungen aber häufig nur auf Standardprodukte, was unter anderem aus einer unzureichenden Analyse der Kundensituation resultierte“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Rund ein Viertel der Berater fragte nämlich nicht nach den Wünschen der Kunden. Selbst bei zentralen und langfristigen Themen, wie der Vorsorge für das Rentenalter oder dem Kauf einer Immobilie, blieben Zukunftspläne oder die individuelle Haushaltssituation oft ungefragt. „Beim Thema Ratenkredit schlug zum Beispiel nur jeder fünfte Kundenberater vor, die Kreditsumme durch das vorhandene Sparvermögen abzusenken“, kritisiert Hamer.

Testsieger in den unterschiedlichen Metropolen wurden Berliner Bank, Dortmunder Volksbank, Stadtparkasse Düsseldorf, Geno Bank Essen, Frankfurter Volksbank, Deutsche Bank (in Hamburg, Köln und München), Commerzbank (in Leipzig) und BW-Bank (in Stuttgart). Zusätzlich erzielten Volksbank Stuttgart sowie in München Commerzbank, HypoVereinsbank und Münchner Bank besonders gute Ergebnisse.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte im Auftrag von n-tv die jeweils sechs größten Filialbanken in zehn Metropolen Deutschlands. In Berlin, Dortmund, Düsseldorf, Essen, Frankfurt am Main, Hamburg, Köln, Leipzig, München und Stuttgart sind insgesamt 600 Beratungen vor Ort vereinbart worden. Die Beratungsqualität wurde von Juli bis September 2012 anhand von verdeckt durchgeführten Gesprächen zu den Themen Altersvorsorge, Baufinanzierung, Geldanlage, Ratenkredit und Girokonto analysiert. Neben der Freundlichkeit der Mitarbeiter wurden die Beratungsatmosphäre und vor allem die Bedarfsanalyse sowie Lösungskompetenz auf den Prüfstand gestellt.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 17.10.2012, um 18:30 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