

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Beratung Geldanlage 2013

Mängel bei Beratungsprotokollen – Sparda-Bank Berlin liegt vor Sparda-Bank München und Hamburger Volksbank

Hamburg, 26.06.2013 (ots) – Bei der Anlage privater Ersparnisse vertrauen viele Verbraucher auf die Beratung einer Bank, denn die Wahl fällt angesichts der Bandbreite an unterschiedlichen Produkten oft nicht leicht. Damit der Kunde mehr Sicherheit hat, wurden die gesetzlichen Regelungen verschärft: Seit 2010 sind Banken bei Wertpapierberatungen verpflichtet, Beratungsprotokolle zu erstellen und Informationsblätter über die Produkte auszugeben. Dennoch stehen einige Geldinstitute in der Kritik, die Vorgaben nachlässig umzusetzen. Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv bereits zum vierten Mal die Qualität der Beratungen von Filialbanken im Bereich Anlageprodukte.

Die Auswertung der Angebotsunterlagen zeigte, dass die Banken ihrer Transparenzpflicht nach wie vor nicht vollständig nachkommen. Zwar verbesserte sich die Quote der Beratungen, in denen ein Protokoll ausgestellt wurde, im Vergleich zum Vorjahr leicht, dennoch wurden die gesetzlichen Vorgaben in jedem sechsten Gespräch nicht erfüllt. Zudem verlangten die Institute in knapp 30 Prozent der Fälle auf den Beratungsprotokollen oder einem Zusatzblatt eine Unterschrift des Kunden. „Diese Unterschrift ist vom Gesetzgeber nicht vorgesehen und unter Verbrauchersichtspunkten negativ einzuordnen, da damit die Position des Kunden im Streitfall geschwächt werden kann“, erläutert Service-Experte Hamer.

Erfreulich: Die Banken erzielten bei den Beratungen insgesamt ein gutes Ergebnis und verbesserten sich im Vergleich zum Vorjahr leicht. Die Institute überzeugten vor allem durch ihre freundlichen und hilfsbereiten Mitarbeiter, die den Testkunden Informationen in den Beratungsgesprächen meist verständlich vermitteln konnten. Auch das äußere Umfeld der Filialen sowie die Beratungs- und Raumatmosphäre wurden grundsätzlich positiv bewertet.

Ähnlich wie im Vorjahr erfassten die Berater die Bedürfnisse ihrer Kunden allerdings nur in befriedigendem Maße. „Vor allem bei der Analyse der finanziellen Situation und der Wünsche der Kunden offenbarten die Institute Verbesserungsbedarf. So fragten die Mitarbeiter deutlich weniger nach weiteren Einkünften, laufenden Darlehen, Vorsorgeaufwendungen oder den Zukunftsplänen der Testkunden als im Vorjahr“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die Sparda-Bank Berlin erreichte in allen getesteten Bereichen sehr gute Resultate und wurde damit „Testsieger Beratung Geldanlage 2013“. Die Mitarbeiter berieten die Testkunden individuell und analysierten deren Anliegen sehr gut, sodass diese überdurchschnittlich oft zu einem Vertragsabschluss bereit waren. Die Beratungsunterlagen waren gut strukturiert und von hoher Qualität. Die Sparda-Bank München belegte Platz zwei und bot die beste Filial-Beratung. Die Mitarbeiter waren motiviert und erfragten ausführlich die Lebenssituation der Anleger. Der Umgang mit dem Beratungsprotokoll war souverän und sicher. Den dritten Rang erzielte die Hamburger Volksbank, deren Filialmitarbeiter besonders kommunikationsstark waren. Sie überzeugten durch ihr Einfühlungsvermögen und ihre Fähigkeit, eine gute Gesprächsatmosphäre zu schaffen. HypoVereinsbank belegte Rang eins in

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

der überregionalen Wertung. Das Kreditinstitut punktete vor allem mit den besten Angebotsunterlagen im Vergleich.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte von April bis Mai 2013 15 Kreditinstitute mit Filialgeschäft. Die Beratungsleistung in 150 Fällen vor Ort sowie die dabei ausgehändigten Unterlagen wurden umfassend analysiert. Im Fokus stand neben der Qualität der Beratungen auch die Anfertigung des Beratungsprotokolls. Themen der Gespräche waren Sparprodukte, Fonds, Indexfonds, Anleihen und standardisierte Vermögensverwaltung.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch 26.06.2013 um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.

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
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de