

## PRESSEMITTEILUNG

### **Servicestudie: Beratung bei Filialbanken 2013**

#### **Jahresanalyse: Hamburger Sparkasse mit bester Beratung vor der Deutschen Bank und der Berliner Sparkasse**

**Hamburg, 11.12.2013** – Altersvorsorge, Baufinanzierung, Geldanlage oder Ratenkredit – das Produktangebot von Banken ist umfangreich. Aber auch erklärungsbedürftig, denn Finanzangelegenheiten sind bekanntlich nicht jedermanns Sache. Vom Experten vor Ort erwartet der Kunde deshalb professionelle Hilfe. Wie gut Banken in den einzelnen Bereichen beraten, hat das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Fernsehsenders n-tv analysiert und unter 14 regionalen und überregionalen Filialbanken die Besten der Branche ermittelt. Ein Kernergebnis: Die Qualität der Beratungsleistung bewegte sich auf einem insgesamt befriedigenden Niveau (69,7 Punkte) und sank damit gegenüber dem Vorjahr (72,1 Punkte; Qualitätsurteil „gut“). Sechs Unternehmen wurden mit „gut“, die weiteren acht mit „befriedigend“ bewertet.

Die Hamburger Sparkasse belegte den ersten Platz unter allen getesteten Finanzinstituten. Die Sparkasse zeigte im Beratungsgespräch vor Ort eine gute Leistung und überzeugte mit besonders freundlichen und kompetenten Mitarbeitern. Der Anbieter sicherte sich mit sehr professionellen Beratungsunterlagen in diesem Untersuchungsbereich zudem das Qualitätsurteil „sehr gut“. Als bestes überregionales Institut positionierte sich die Deutsche Bank auf Platz zwei in der Gesamtwertung. Das Unternehmen punktete mit ebenfalls sehr guten Beratungsunterlagen, die umfangreich ausfielen und individuell gestaltet waren. Die Beratung in den Filialen war zudem die drittbeste im Anbietervergleich. Auf dem dritten Platz im Gesamtergebnis landete die Berliner Sparkasse. Das Institut erzielte das insgesamt beste Ergebnis in puncto Beratungsgespräche. Die ausgehändigten Unterlagen lagen qualitativ über dem Branchendurchschnitt und verfehlten nur knapp ein gutes Resultat.

In den beiden Untersuchungsbereichen Beratungsgespräche und Beratungsunterlagen ergab sich ein differenziertes Bild: Bei der Beratungsqualität – ermittelt in Hunderten von persönlichen Gesprächen – erreichte die Branche ein insgesamt gutes Niveau (70,3 Punkte). Was auf den ersten Blick erfreulich erscheint, lässt aber Raum für Kritik. Der Grund: Das Vorjahresergebnis fiel mit 74,8 Punkten klar besser aus. Immerhin erzielten aber acht der untersuchten Filialbanken das Urteil „gut“. Die Qualität der Beratungsunterlagen (insgesamt „befriedigend“) schwankte zwischen den Anbietern deutlich – von sehr guten bis lediglich ausreichenden Ergebnissen. Gegenüber 2012 konnte sich die Branche aber verbessern (aktuell: 68,3 Punkte, 2012: 65,8 Punkte). „Auffällig war, dass die Beratungen zu den Themen Geldanlage, Altersvorsorge und Baufinanzierung auf relativ konstant hohem Niveau erfolgten, die Ratenkredit-Beratungen aber qualitativ erkennbar abfielen“, konstatiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

*Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 11.12.2013, um 18:35 Uhr.*

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

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte eine Meta-Analyse zur Beratungsqualität von insgesamt 14 Filialbanken durch. Die Auswertung basierte auf der Zusammenführung der Ergebnisse jahresaktueller Studien: Beratung Ratenkredit (Veröffentlichungsdatum: 14.02.2013), Beratung Geldanlage (26.06.2013), Beratung Altersvorsorge (18.09.2013) und Beratung Baufinanzierung (04.12.2013). Die zugrundeliegenden Studien umfassten jeweils zehn – im Fall Ratenkredit: acht – verdeckte Beratungskontakte pro Institut. Die Beratungsqualität wurde anhand zahlreicher Untersuchungskriterien gemessen. Darunter fielen unter anderem Aspekte wie eine treffende Bedarfsanalyse mit Ermittlung der persönlichen Kundensituation durch den Berater, Umfang und Richtigkeit der Auskünfte, Freundlichkeit und Termineinhaltung. Insgesamt fanden über 500 Beratungen statt. Sämtliche bei den Vor-Ort-Besuchen übergebenen Unterlagen wurden im Anschluss ebenfalls analysiert und bewertet.

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

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.