

## PRESSEMITTEILUNG

### **B2B-Kundenbefragung: Mittelstandsbanken 2016**

#### **Hohe Zufriedenheit bei Geschäftskunden – Sehr gute Beratungen – Frankfurter Volksbank auf Platz eins**

**Hamburg, 01.02.2016** – Banken und Sparkassen zeigen eine ausgeprägte Kundenorientierung – zumindest in den Augen der Geschäftskunden aus dem Mittelstand. Das zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) unter Finanzentscheidern in Unternehmen.

##### **Berater sorgen für ausgezeichnete Resultate**

Drei Finanzinstitute mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“, neun mit „gut“ – die von den Entscheidern bewerteten Finanzinstitute konkurrieren auf einem hohen Niveau. Ausschlaggebend für die ausgeprägte Kundenzufriedenheit sind insbesondere die Mitarbeiter der Banken und Sparkassen, die mit großem Fach- und Branchenwissen, kompetenter Beratung sowie starken kommunikativen Fähigkeiten auf ganzer Linie überzeugen.

##### **Volksbanken top**

Im Vergleich der Banken und Sparkassen schneiden die Volksbanken am besten ab – alle vier bewerteten Institute belegen im Gesamtergebnis die vorderen Plätze. Die Genossenschaftsbanken sind darüber hinaus auch in allen Teilbereichen der Befragung führend.

Generell wird Kundenorientierung bei den Banken und Sparkassen augenscheinlich groß geschrieben. Hinsichtlich Terminabsprachen, Wartezeiten bei E-Mail-Anfragen und der Erreichbarkeit per Telefon fallen die Urteile der befragten Finanzentscheider zu ihrer Hausbank äußerst positiv aus. Ein Kritikpunkt jedoch: das Beschwerdemanagement. So wird auf Beschwerden in mehr als der Hälfte der Fälle nicht zufriedenstellend reagiert.

##### **Überraschend viele Ärgernisse**

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, erläutert: „Trotz des guten Abschneidens wird den Finanzinstituten auch das Verbesserungspotenzial vor Augen geführt. So finden zum Beispiel das Preis-Leistungs-Verhältnis und die Konditionen geringeren Zuspruch. Letzteres ist sogar ein relativ häufig genannter Ärgernisgrund.“ Interessanter Aspekt: Im Rahmen der Befragung äußert immerhin rund jeder fünfte Entscheider, sich auch schon einmal über sein Finanzinstitut geärgert zu haben.

##### **In der Kundengunst vorn**

Die Frankfurter Volksbank belegt mit dem besten Gesamturteil für die Kundenzufriedenheit und dem Qualitätsurteil „sehr gut“ den ersten Rang. Besonders zufrieden sind die Befragten mit der Beratungskompetenz. Die Entscheider wissen die ausgeprägte Individualität der Beratung und die gute Erläuterung staatlicher Fördermöglichkeiten zu schätzen. Auch das hohe Fachwissen sowie die starke Kundenorientierung überzeugen. Zudem zeigen die Kunden mit die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft. Ärgernisse gibt es in 12,0 Prozent der Fälle – der zweitniedrigste Wert im Anbietervergleich. Den zweiten Rang nimmt die Dortmunder Volksbank (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Die Mitarbeiter überzeugen mit Fachkunde und einem angenehmen Auftreten. Ausgesprochen gut aufgestellt ist die Bank aus Kundensicht auch in den Bereichen Konditionen und Preis-Leistungs-Verhältnis. Hinsichtlich der Kundenorientierung stechen vor allem die schnelle E-Mail-Bearbeitung sowie die

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:

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

Termintreue positiv hervor. Die drittplatzierte Volksbank Mittelhessen erzielt ebenfalls insgesamt das Qualitätsurteil „sehr gut“. Im Bereich Leistungen erhält diese Bank die beste Bewertung – vor allem die Kreditvergabe und der Verzicht auf Koppelgeschäfte stoßen auf Zustimmung der Kunden. Auch die Bewertungen des Kriteriums Konditionen/Gebühren fallen hier außerordentlich gut aus.

In die interviewbasierte Befragung flossen 300 Bewertungen von Finanzentscheidern aus mittelständischen Unternehmen ein, die im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit in regelmäßigem Kontakt mit ihrer Hausbank standen. Mit der Kundenbefragung beauftragte das Deutsche Institut für Service-Qualität den Feldspezialisten Krämer Marktforschung. Zur Bewertung standen die jeweils vier größten bundesweiten Universalbanken, Sparkassen sowie Volksbanken. Gegenstand der Befragung waren die Meinungen der Entscheider zu den Hauptaspekten Beratungskompetenz, Fachkompetenz, Kundenorientierung, Kommunikation, Konditionen/Gebühren und Leistungen. Zudem gingen Ärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft mit in die Gesamtbewertung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@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 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.