

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Baufinanzierung bei Filialbanken 2018

Beratungen kompetent, aber nicht immer individuell – Sieben Unternehmen „sehr gut“ – Hamburger Volksbank auf Platz eins

Hamburg, 12.04.2018 – Geht es um die Finanzierung einer Immobilie, ist die Hausbank vor Ort für viele die erste Anlaufstelle. Eine nachvollziehbare Entscheidung, denn die Baufinanzierungsexperten überzeugen mit vielfach sehr guten Beratungsleistungen. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches 15 überregionale und regionale Finanzinstitute getestet hat.

Bedarfsanalyse mit Verbesserungspotenzial

Die Bankberater punkten mit ihrem ausgeprägten Fachwissen und erfragen detailliert die persönliche und finanzielle Situation der Kunden. Trotz hoher Beratungskompetenz zeigen sie aber auch Schwächen – bei der Bedarfsanalyse: Im Test verläuft immerhin jede fünfte Beratung nicht individuell genug; teils bleiben dabei auch wichtige Faktoren wie die Absicherung der Finanzierung unberücksichtigt.

Finanzierungsvorschläge mit Licht und Schatten

Die nach der Beratung ausgehändigten Unterlagen zeigen: Die Berater ermitteln den Finanzierungsbedarf der Kunden meist korrekt und stellen den Kreditrahmen detailliert dar. Neben Basics wie Zins- und Tilgungssatz, Effektivzins, Ratenhöhe und Dauer der Zinsbindung weisen fast alle Angebote beispielsweise auch die Restschuld und die Kredit-Gesamtlaufzeit aus. Etliche Vorschläge zeigen aber auch Mängel: In fast zwei Drittel der Fälle wird das verbleibende Einkommen nicht ermittelt und Förderprogramme finden in rund 40 Prozent der Fälle keine Berücksichtigung. Zudem mangelt es an Alternativvorschlägen: Über die Hälfte der Unterlagen enthält nur eine Finanzierungsvariante.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zieht ein positives Fazit: „Für das komplexe Thema Baufinanzierung sind die Filialbanken eine gute Anlaufstelle. Immerhin sieben Mal konnte für die Beratung das Urteil ‚sehr gut‘ vergeben werden. Einen Angebotsvergleich macht dies allerdings nicht überflüssig.“

Die besten Unternehmen

Die Hamburger Volksbank geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor und überzeugt in den Beratungsgesprächen wie auch hinsichtlich der ausgehändigten Finanzierungsvorschläge. Die Berater skizzieren ausführlich die Grundlagen einer Finanzierung und punkten mit durchweg sehr guten Ergebnissen in allen analysierten Bereichen der Beratungsgespräche. Die schriftlichen Finanzierungsvorschläge schneiden hinsichtlich des Umfangs und der enthaltenen Kreditinformationen zudem am besten ab.

Auf Platz zwei positioniert sich die Commerzbank (Qualitätsurteil: „sehr gut“), welche in den Beratungsgesprächen die beste Leistung bietet. 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:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Baufinanzierungsexperten ermitteln hier am detailliertesten den Kundenbedarf; auch die Themen Sondertilgung und Fördermöglichkeiten werden angesprochen. Die Mitarbeiter gehen zudem sehr individuell auf die Kunden ein.

Den dritten Rang nimmt die Hypovereinsbank ein, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Die Wartezeiten bis zum Gesprächsbeginn sind kurz, die kompetenten Berater treten sehr freundlich auf und beantworten Fragen verständlich. Das im Vergleich insgesamt beste Umfeld mit ansprechenden Räumlichkeiten rundet das Gesamtbild ab.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Beratung im Bereich Baufinanzierung von insgesamt 15 Filialbanken – sechs überregionalen sowie neun regionalen Finanzinstituten. Die Qualität der Beratungen wurde bei jedem Unternehmen anhand von zehn Vor-Ort-Gesprächen (Mystery-Tests) gemessen. Im Fokus der Untersuchung standen hier die Kompetenz und Freundlichkeit der Berater sowie die Bedarfsanalyse der Kundensituation. Darüber hinaus wurden im Anschluss die jeweils zehn unterbreiteten Finanzierungsvorschläge analysiert und bewertet.

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.