

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Bester Service von Zertifikate-Emittenten 2008

### **Servicequalität in der Zertifikate-Branche nur befriedigend – HSBC beim Service spitze und als einziger Emittent sehr gut**

Hamburg, 14. Februar 2008

**Hamburg, 14.02.2008 (ots)** – Der Nachfrageboom bei Zertifikaten ist ungebrochen: Das investierte Vermögen ist in den ersten elf Monaten des Jahres 2007 nach Berechnungen des Derivate-Forums um 30 Prozent gestiegen - der Sub-Prime-Krise und der Abgeltungssteuer zum Trotz. Für Privatanleger, die sich über Zertifikate informieren möchten, bieten sich umfassende Möglichkeiten - auch direkt bei den Emittenten. Welche Anbieter haben das beste Informationsangebot auf der Internet-Seite und beantwortet E-Mails am professionellsten?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat jetzt die 15 bedeutendsten Emittenten von Zertifikaten in Deutschland untersucht. Basis waren Analysen des Internetauftritts und der Beantwortung von E-Mails. Jeder Anbieter wurde anhand von 30 verdeckten Test-Anfragen und 60 Einzelkriterien beurteilt. In Summe wurden 450 Kontakte zu den Unternehmen ausgewertet. Insgesamt wurden deutliche Qualitätsunterschiede und zahlreiche Optimierungspotenziale offenbar.

Die Testsieger: HSBC Trinkaus & Burkhardt setzte sich klar an die Spitze des Feldes und bot somit den besten Service. Als einziger Emittent erhielt die Bank das Qualitätsurteil „sehr gut“. Insbesondere die Beantwortung von E-Mails war ausgezeichnet. Auf dem zweiten Platz folgte Deutsche Bank / X-Markets und punktete vor allem beim Internetauftritt. West LB erzielte mit einer sehr guten E-Mail-Beantwortung den dritten Rang.

Zahlreiche Defizite beim Service: Die Übersichtlichkeit der Internetseiten wurde bei drei Viertel der Anbieter bemängelt und nur jede dritte Website war intuitiv bedienbar. Die Tester hatten nur bei jedem fünften Anbieter einen positiven Gesamteindruck. Insgesamt waren die Internetpräsenzen der untersuchten Emittenten nur befriedigend. 12 Prozent der E-Mailanfragen wurden überhaupt nicht beantwortet, UBS Deutschland beantwortete sogar nur die Hälfte der E-Mails. Nur 62 Prozent der E-Mail-Antworten waren vollständig und fehlerfrei. Goldman Sachs, UBS Deutschland und DZ-Bank / Akzent-Invest sind für Informationssuchende zum Thema Zertifikate keine zufriedenstellenden Adressen.

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 Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

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

#### **Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller  
Telefon: 040 / 41 11 69 25  
E-Mail: b.moeller@disq.de  
www.disq.de