

P R E S S E M I T T E I L U N G

Servicestudie: Anlageberatung bei Banken

Bedürfnisse der Kunden werden unzureichend analysiert – Testsieger ist Berliner Sparkasse vor HypoVereinsbank

Hamburg, 11.06.2009 (ots) – Das Vertrauen in Banken ist so schlecht wie nie: Nur 25 Prozent der vom Forschungsinstitut forsa befragten Verbraucher gaben an, den Rat ihrer Bank zu suchen, wenn es um die persönliche Finanzplanung geht. Doch haben die Kreditinstitute Lehren aus der Finanzkrise gezogen und buhlen mit besserer Beratung um die Gunst der kritischen Kunden?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität überprüfte jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Geldanlageberatung von Filialbanken. Insgesamt wurden sechs überregionale Banken sowie neun regional aktive Institute in den Städten Berlin, Hamburg und München untersucht. Die Beratungsqualität wurde anhand von 150 verdeckt durchgeführten Gesprächen analysiert und bewertet. Neben Kriterien wie Beratungsatmosphäre oder Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter wurden die Bedarfsanalyse und die Lösungskompetenz auf den Prüfstand gestellt.

Insgesamt war die Anlageberatung in der Branche nur befriedigend. Die größten Defizite lagen in der nur mit ausreichend bewerteten Bedarfsanalyse. Lediglich eine Bank schnitt mit sehr gut ab, zwei mit gut und drei waren befriedigend. Acht Institute erreichten bloß ein ausreichend, eine Bank war sogar mangelhaft. „Eine detaillierte Analyse ist eine notwendige Bedingung für ein passendes und individuelles Produktangebot. Die Ergebnisse bestätigen die oft geäußerte These, die Branche würde nur Produkte verkaufen und tatsächliche Bedürfnisse und Wünsche ungenügend berücksichtigen“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Positiv fiel die geringe Falschaussagenquote, eine im Vergleich zu anderen Branchen gute Kommunikationsqualität und ein ansprechendes Beratungsumfeld auf.

Den Titel beste Beratung Geldanlage sicherte sich Berliner Sparkasse. Das Institut punktete mit einer guten Bedarfsanalyse und der besten Kommunikationsqualität. HypoVereinsbank erreichte den zweiten Rang und wurde beste überregionale Bank. Die Bank überzeugte als einziges Institut mit einer sehr guten Bedarfsanalyse.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, heute um 18:30 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, den Service in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartnerin:

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