

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

Studie: Bester Zertifikate-Emittent 2010

Nur jeder zweite Emittent mit gutem Service – BNP Paribas Gesamtsieger vor Goldman Sachs und Deutsche Bank

Hamburg, 10.07.2010 – Der Zertifikatemarkt wächst wieder: Die Ressentiments der Anleger gegenüber Zertifikaten scheinen sich abzuschwächen. Da das Vertrauen in die Bankberatung jedoch so schlecht ist wie nie, stellt der direkte Weg zu den Emittenten eine sinnvolle Alternative dar. Doch welche Emittenten haben die kompetenteste telefonische Betreuung und beantworten E-Mails am vorbildlichsten? Welcher Anbieter stellt die beste Website bereit? Und welcher Spezialist hat das beste Zertifikate-Angebot?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat jetzt die 14 bedeutendsten Emittenten von Zertifikaten in Deutschland untersucht. Basis der Studie waren die Beantwortung von telefonischen Anfragen und E-Mails sowie Analysen des Internetauftritts. In Summe wurden über 420 Kontakte zu den Unternehmen ausgewertet. Zusätzlich wurde unter Nutzung von Marktinformationen von Interactive Data, einem internationalen Anbieter von Daten, Analysen und dazugehörigen Dienstleistungen für den Finanzmarkt, das Angebot der Emittenten analysiert. Sowohl das Zertifikate-Universum als auch die Ratings für die Institute und deren Produkte wurde verglichen.

Gesamtsieger wurde BNP Paribas. Die französische Großbank belegte den ersten Platz bei der Produktanalyse und überzeugte vor allem durch das beste Emittenten-Rating. Eine Top-Platzierung beim Service rundete das Bild ab. Goldman Sachs landete in der Gesamtbewertung auf dem zweiten Rang. Die Stärke lag ebenfalls im überdurchschnittlichen Service und vor allem bei einer sehr guten telefonischen Betreuung. Der Drittplatzierte Deutsche Bank (X-Markets) bot den besten Internetauftritt und punktete mit einem Top-Ergebnis bei der Produktanalyse. Beim Teilbereich Service setzte sich Landesbank Berlin an die Spitze. Bei der Produkten konnte das öffentlich-rechtliche Institut nicht mit den Mitbewerbern mithalten.

Lediglich jeder zweite Emittent bot guten Service. Die telefonischen Betreuung der Branche war hingegen gut, die Hotlines von zwei Anbietern sogar sehr gut. Sehr positiv war die mit 18 Sekunden kurze durchschnittliche Wartezeit – fast drei Viertel aller Gespräche wurde innerhalb von 20 Sekunden angenommen. „Allerdings schaffen es die Emittenten nicht, die komplexe Materie für Durchschnittsanleger zu übersetzen. Mehr als 53 Prozent der Tester bemängelten die inhaltliche Verständlichkeit der Mitarbeiter“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Die E-Mail-Bearbeitung fiel insgesamt gut aus. Vor allem die Beantwortungsquote war mit über 98 Prozent hervorragend.

Die Internetauftritte der Emittenten waren im Durchschnitt befriedigend. Lediglich in 44 Prozent der Fälle zeigten sich die Testnutzer mit der optischen Gestaltung der Websites zufrieden. Defizite gab es auch bei der Produktsuche: Eine

Produktmatrix zur einfachen Übersicht von Produkttypen und Basiswerten gab es nur bei sechs der vierzehn Unternehmen.

Das Angebot an Zertifikaten war sehr unterschiedlich. So war die Commerzbank mit über 49.000 Zertifikaten (Anlageprodukte und Knock-Outs) in 30 der 40 untersuchten Unterkategorien am breitesten aufgestellt. Das eingeschränkteste Angebot wies Landesbank Berlin mit 449 Produkten in 16 Kategorien auf. Knapp 50 Prozent der Produkte der untersuchten Emittenten waren geratet. 7,3 Prozent der Produkte wiesen Ratings mit fünf Sternen (hervorragend) aus, 13,8 Prozent hatten vier Sterne (sehr gut) oder mehr und immerhin 31,9 Prozent waren mit mindestens drei Sternen (gut) ausgezeichnet.

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