

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

Beste Regionalbank 2010

Nur jede zweite Bank bietet guten Service – Mängel bei der Analyse der finanziellen Situation

Hamburg, 01.10.2010 (ots) – Zum vierten Mal in Folge suchte das Deutsche Institut für Service-Qualität die besten Banken in zehn deutschen Städten. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv wurden Banken und Sparkassen einer umfassenden Service- und Konditionenanalyse unterzogen.

Mit gutem Service überzeugte nur jede zweite Bank – im letzten Jahr waren es immerhin noch knapp 60 Prozent der untersuchten Institute in den Regionen. Defizite bei der persönlichen Beratung in den Filialen zeigten sich vor allem bei der Bedarfsanalyse, die nur mit der Note ausreichend bewertet wurde. „Knapp ein Viertel der Institute war sogar lediglich mangelhaft“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Besonders bei der Analyse der finanziellen Situation der Testkunden zeigten sich die größten Mängel.

Mängel hinsichtlich der telefonischen Kontaktqualität waren besonders bei der Individualität der Beratung festzustellen. Etwa die Hälfte der Testanrufer beurteilte diese als unzureichend. Zudem mangelte es bei jedem vierten Gespräch an Freundlichkeit. Auch die E-Mail-Bearbeitung kann verbessert werden. So wurde gut jede zehnte Anfrage überhaupt nicht beantwortet und knapp 40 Prozent der Antworten gingen nicht vollständig und strukturiert auf das Kundenanliegen ein.

Testsieger sind BBBank (in Köln), Berliner Volksbank, Hamburger Sparkasse, HypoVereinsbank (in Leipzig), Postbank (in Dortmund und Frankfurt), PSD Bank München, PSD Bank RheinNeckarSaar (in Stuttgart), PSD Bank Rhein-Ruhr (in Düsseldorf) und Sparda-Bank West (in Essen). Beim Service waren zusätzlich BBBank (in München), HypoVereinsbank (in Frankfurt) und Targobank (in Düsseldorf) führend. Die PSD Bank Berlin-Brandenburg erzielte die Top-Platzierung bei den Filialen und Konditionen in Berlin, des Weiteren standen PSD Bank Nord (in Hamburg), PSD Bank Nürnberg (in Leipzig), PSD Bank Rhein-Ruhr (in Dortmund und Essen), Sparda-Bank West (in Köln) und Targobank (in Frankfurt) oben auf dem Treppchen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Test – Freitag, 1. Oktober 2010, um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte insgesamt 47 regionale und überregionale Kreditinstitute. Hierzu wurden Banken in den Städten Berlin, Dortmund, Düsseldorf, Essen, Frankfurt am Main, Hamburg, Köln, Leipzig, München und Stuttgart analysiert. Basis war im ersten Schritt eine detaillierte Analyse der Filialinfrastruktur (z.B. Anzahl der Filialen oder Geldautomaten) und Konditionen unterschiedlicher Produkte wie Baufinanzierung, Girokonto, Tagesgeld oder Brokerage. Die jeweils besten sechs Institute jeder Region wurden danach im Rahmen eines umfassenden Servicetests geprüft. Hierzu wurden 300 Filialberatungen und über 600 Interessentenkontakte per Telefon und E-Mail ausgewertet.

Das Marktforschungsinstitut 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 im Auftrag von n-tv

Ansprechpartnerin:
Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 27
E-Mail: b.moeller@disq.de