

PRESSEMITTEILUNG

Meta-Analyse: Beste Beratung bei Filialbanken 2010

Nur eine Bank berät gut – Hypovereinsbank ist Testsieger vor Hamburger Sparkasse und Hamburger Volksbank

Hamburg, 03.12.2010 – Ist es zu viel verlangt, bei seiner Hausbank kundenorientierte Berater anstatt provisionsgetriebene Verkäufer zu fordern? Ist es vermessen, Produkte verstehen zu wollen? Ist es unverschämt, offen und transparent über Kosten und Gebühren aufgeklärt zu werden? Welche Bank verdient zu Recht den Namen „Beraterbank“?

Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität die Beratungsqualität von insgesamt 14 regional und überregional aktiven Filialbanken in den Bereichen Altersvorsorge, Baufinanzierung und Ratenkredit. Hierfür wurden die Ergebnisse von drei durchgeführten DISQ-Studien zu diesen Themen zusammengeführt und neu ausgewertet. Basis für die Untersuchungen mit insgesamt 350 Kontakten waren pro Institut 25 persönliche Beratungen vor Ort sowie die eingehende Bewertung der durch die Banken erstellten Beratungsunterlagen.

HypoVereinsbank wurde Titelträger „Beste Beratung Filialbanken 2010“. Die Münchner bestachen durch kompetente und kommunikationsstarke Berater und boten die beste Altersvorsorgeberatung sowie eine der besten Kreditberatungen. Hamburger Sparkasse erzielte mit einer ausgewogenen Gesamtleistung aus kompetenter Beratung und soliden Unterlagen den zweiten Rang. Große Stärke war hier die Beratung zu Baufinanzierung. Auf Rang drei folgte Hamburger Volksbank. Garanten für den Podiumsplatz waren die insgesamt überzeugende Beratungsleistung und ein Top-Ergebnis bei der Baufinanzierungsberatung.

Die Beratungsqualität der untersuchten Banken war insgesamt nur befriedigend. Lediglich eine Bank erbrachte eine gute Filialberatung und zwei Institute konnten nur mit ausreichend bewertet werden. „Die Analyse zeigt deutlich, dass der Großteil der Institute noch recht weit von Ihrem Anspruch entfernt ist, kompetenter Ansprechpartner für die verschiedensten Fachgebiete zu sein“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Freitag, 3. Dezember 2010, um 18:35 Uhr

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 im Auftrag von n-tv

Ansprechpartnerin:

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