

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

### **Servicestudie: Beratung Geldanlage bei Filialbanken**

#### **Gesetzliche Vorgaben lückenhaft umgesetzt – SSK München vor Deutsche Bank und Münchner Bank**

**Hamburg, 19.06.2012 (ots)** – Beratungsprotokolle, Informationsblätter, Risikoaufklärung – Banken sind seit Anfang 2010 in der Pflicht mehr Transparenz in die Wertpapierberatung zu bringen. Aber nur die Hälfte der Banken kommt dieser Transparenzpflicht nach, so das ernüchternde Ergebnis einer aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv besuchten verdeckte Testkunden zwölf Banken und Sparkassen und ließen sich insgesamt 120 Mal zum Thema Geldanlage beraten.

In jeder fünften Beratung zu Wertpapieren wurde kein Beratungsprotokoll übergeben, obwohl dies gesetzlich vorgeschrieben ist. Die Hälfte der analysierten Banken musste daher abgewertet werden. „Die Protokolle zeigten eine positive Wirkung, denn sobald sie erstellt wurden, fielen die Beratungen tendenziell strukturierter und umfassender aus“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Bei den Beratungsgesprächen in den Filialen überzeugten die Banken vor allem durch ihre freundlichen und hilfsbereiten Mitarbeiter, die sich häufig viel Zeit für die Anliegen der Kunden nahmen. Dennoch fiel die Bedarfsanalyse in den Gesprächen schwach aus. „Durch die unzureichende Betrachtung der Lebens- und Finanzsituation der Kunden empfahlen Berater häufig nur Standardprodukte. Diese wurden meist zwar kommunikativ gut verkauft, doch entsprachen sie nicht immer den Erfordernissen der Anleger“, kritisiert Hamer.

Testsieger wurde Stadtsparkasse München. Sowohl bei den Beratungen in den Filialen als auch bei den Angebotsunterlagen erzielte die Bank Rang eins. Auf dem zweiten Platz positionierte sich als bestes überregionales Institut Deutsche Bank. Die Berater waren kommunikationsstark und erfragten die persönliche Lebenssituation der Anleger genau. Der Drittplatzierte Münchner Bank zeigte die beste Bedarfsanalyse und überzeugte durch ansprechende Angebotsunterlagen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 21. Juni 2012, um 18:35 Uhr.

Das Marktforschungsinstitut überprüfte im Auftrag von n-tv die Geldanlageberatung von Filialbanken. Insgesamt wurden sechs überregionale Banken sowie sechs regional aktive Institute in den Städten Berlin, Hamburg und München untersucht. Die Beratungsqualität wurde anhand von verdeckt durchgeführten Gesprächen zu den Themen Sparprodukte, Fonds, Zertifikate, Anleihen und Vermögensverwaltung analysiert. Neben Kriterien wie Beratungsatmosphäre oder Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter wurden die Bedarfsanalyse und die Lösungskompetenz auf den Prüfstand gestellt. Zusätzlich wurden die übergebenen Beratungsunterlagen unter die Lupe genommen und besonderer Augenmerk auf das gesetzlich vorgeschriebene Beratungsprotokoll gelegt. Fehlende Protokolle führten zu Abwertungen.

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 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.

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)