

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 91
info@disq.de, www.disq.de

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

Studie: Beste Beratung bei Filialbanken

Beratung oft gut, aber nicht immer gründlich – Deutsche Bank ist Testsieger, Berliner Sparkasse beste Regionalbank

Hamburg, 05.12.2012 (ots) – Das Vertrauen in die Finanzmärkte ist stark erschüttert und viele Bankkunden sind verunsichert. Wer Geld anlegen möchte, Pläne für einen Immobilienkauf hat oder für das Alter vorsorgen will, ist froh über eine kompetente Beratung bei den Spezialisten eines Bankinstituts. Doch wie gut und umfassend werden Interessenten dort beraten? Wie informativ sind die Beratungsunterlagen? Das Deutsche Institut für Service-Qualität nahm im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Beratungsleistung von zwölf regionalen und überregionalen Filialbanken unter die Lupe.

Die Qualität der persönlichen Beratung war bei den untersuchten Banken insgesamt gut. Dabei boten immerhin zehn Institute eine gute Filialberatung und eines erhielt sogar eine sehr gute Bewertung. Die Branche präsentierte sich in allen untersuchten Produktbereichen kompetent und kommunikationsstark. „Allerdings informieren nicht alle Banken ihre Kunden gleichermaßen umfassend und bedarfsorientiert, so dass es immer zu empfehlen ist, die Angebote verschiedener Institute zu vergleichen“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Deutsche Bank wurde Testsieger und bot die beste Beratung bei Filialbanken 2012. Das Institut zeigte die beste Leistung sowohl im persönlichen Gespräch als auch mit den professionellsten Beratungsunterlagen. Besonders punkten konnte die Bank bei der Bedarfsanalyse. Berliner Sparkasse erreichte das beste Ergebnis unter den regionalen Instituten und lag auf dem zweiten Platz im Gesamtergebnis. Ausschlaggebend waren eine durchgängig gute bis sehr gute persönliche Beratung sowie umfangreiche und qualitativ hochwertige Beratungsunterlagen. Stadtparkasse München belegte Rang drei. Speziell beim Thema Geldanlage zeigte das Institut eine sehr gute Beratungsleistung.

Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität die Beratungsqualität von insgesamt zwölf regional und überregional tätigen Filialbanken in den Bereichen Altersvorsorge, Anlageberatung und Baufinanzierung. Dafür wurden die Ergebnisse von drei in 2012 veröffentlichten Studien zusammengeführt und neu ausgewertet. Basis für die Untersuchungen waren insgesamt 360 Kontakte sowie eine eingehende Bewertung der auf dieser Basis erstellten Beratungsunterlagen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 05.12.2011, um 18:30 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität 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.

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
www.disq.de

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297