

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Beratung Geldanlage 2014

Beratungsqualität gesteigert – Testsieger ist Sparda-Bank Berlin vor Sparda-Bank München und Commerzbank

Hamburg, 25.06.2014 – Wohin mit dem Ersparten in Zeiten niedriger Zinsen? Diese Frage stellen derzeit viele Menschen ihrem Bankberater. Die Bandbreite der Anlagemöglichkeiten ist jedoch groß, die Renditen klein, sofern man kein großes Risiko eingehen will. Gesetzliche Regelungen sollen zumindest in der Beratungsleistung die Sicherheit erhöhen. So müssen Banken bei Wertpapiergeschäften entsprechende Beratungsprotokolle anfertigen und Informationsblätter über die Produkte aushändigen. Aber reicht das tatsächlich aus, den Dschungel der scheinbar immer komplizierter werdenden Anlageprodukte zu durchblicken? Und findet der Kunde dank seines Bankberaters wirklich die für seine Bedürfnisse passende Geldanlage? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Qualität der Beratungen von Filialbanken zum Thema Geldanlage.

Insgesamt hat sich die persönliche Beratung der getesteten Banken im Vergleich zum Vorjahr verbessert und erreichte in diesem Jahr ein sehr gutes Ergebnis (2014: 80,3 Punkte, 2013: 76,5 Punkte). Diese positive Entwicklung zeigte sich in allen Bereichen. Dabei lagen die Stärken der Bankmitarbeiter unter anderem im freundlichen Verhalten und den inhaltlich gut verständlichen Auskünften. Auch ihre Kompetenz wurde von den Testkunden im Durchschnitt positiv bewertet. Der Anteil der Beratungen, in denen ein Protokoll ausgestellt wurde, hat sich deutlich verbessert. Dennoch wurde in 3,6 Prozent der Fälle die gesetzliche Vorgabe nicht erfüllt (2013: 16,7 Prozent).

Luft nach oben gab es hingegen bei der Analyse der individuellen Kundensituation. Hier wurden die finanziellen Verhältnisse und Anlageziele zu selten thematisiert. Die gezielte Analyse der Lebenssituation fiel in diesem Bereich zwar am besten aus, dennoch gab es hierbei leichte Punkteinbußen. „Beispielsweise thematisierten die Mitarbeiter nur in 57 Prozent der Fälle, ob die Interessenten Kinder haben“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 25.06.2014 um 18:35 Uhr.

Testsieger der Servicestudie „Beratung Geldanlage 2014“ wurde auch in diesem Jahr die Sparda-Bank Berlin. Ihre Mitarbeiter berieten individuell, vollständig und inhaltlich korrekt. In allen Gesprächen erfragten die Berater sowohl die Anlageziele als auch die Risikobereitschaft der Kunden und machten insgesamt passende Lösungsvorschläge. Die Kunden erhielten hier auch die vergleichsweise besten Unterlagen, die in 90 Prozent der Fälle zum Anliegen des Interessenten passten. Die Sparda-Bank München belegte Platz zwei. Hier überzeugte besonders die freundliche und hilfsbereite Art der Bankangestellten, die stets auch die Anlageziele der Kunden erfragten. Die immer vollständig ausgefüllten Beratungsprotokolle enthielten eine übersichtliche Darstellung der Kosten. Auf den dritten Rang kam die Commerzbank und wurde damit die beste überregionale Bank. Das Institut überzeugte mit der umfangreichsten Analyse der individuellen Kundensituation. Die Mitarbeiter thematisierten in allen Beratungen die Anlageziele und Risikobereitschaft der Kunden.

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

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 15 Kreditinstitute mit Filialgeschäft. Dabei wurde im Zeitraum März bis Mai 2014 die Beratungsleistung in 150 Fällen vor Ort und die dabei ausgehändigten Unterlagen umfassend analysiert. Themen der Gespräche waren Sparprodukte, Fonds, Indexfonds, Anleihen und standardisierte Vermögensverwaltung. Neben der Qualität der Beratung stand zudem auch die Ausfertigung des Beratungsprotokolls im Fokus. Fehlende Protokolle führten zu Abwertungen.

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.