

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

Servicestudie: Anlageberatung bei Filialbanken

Banken kommen gesetzlicher Transparenzpflicht nicht nach – Testsieger ist HypoVereinsbank vor Berliner Sparkasse

Hamburg, 15.06.2011 (ots) – Für Banken besteht seit Anfang 2010 die Pflicht, den Kunden bei Wertpapierberatungen ein Protokoll auszuhändigen. Bei einem Drittel der Beratungsgespräche kommen die Bankmitarbeiter dieser Transparenzpflicht jedoch nicht nach, so das ernüchternde Ergebnis einer aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv besuchten verdeckte Testkunden 15 Banken und Sparkassen und ließen sich insgesamt 150 Mal zum Thema Geldanlage beraten.

Keines der analysierten Kreditinstitute erstellte bei jedem Gespräch ein Beratungsprotokoll, wenn dies notwendig gewesen wäre. Daher mussten alle Banken abgewertet werden. „Die übergebenen Protokolle wiesen teilweise erhebliche Mängel auf: Die gesetzlichen Vorgaben über den Umfang der Beratungsprotokolle hielten 20 Prozent der untersuchten Institute nicht vollständig ein“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Abgesehen davon war die Beratungsleistung der Banken vor Ort aber gut. Dies ist vor allem auf die gute Lösungskompetenz und die sehr gute Kommunikationsqualität der Bankmitarbeiter zurückzuführen. „Beides sind bekannten Stärken der Vertriebsprofis in den Filialen“, kommentiert Serviceexperte Hamer.

Testsieger wurde HypoVereinsbank. Die motivierten Mitarbeiter überzeugten mit individueller Beratung und einer gezielten Analyse der Kundenwünsche. Die Berater hatten zudem die höchste Lösungskompetenz im Test. Auch die Beratungsunterlagen waren überdurchschnittlich gut. Die Berliner Sparkasse belegte Rang zwei und war somit das beste regional tätige Institut. Die Berliner führten insbesondere bei der wichtigen Bedarfsanalyse und erfragten gezielt die persönliche und finanzielle Situation der Testkunden. Das Beratungsprotokoll wurde in überdurchschnittlich vielen Fällen verwendet. Sparda-Bank Berlin erzielte Rang drei. Die Lösungskompetenz und die Kommunikationsqualität der Berater waren sehr gut. Bezogen auf die übergebenen Beratungsprotokolle erlangte das Institut die höchste Quote im Test.

Das Marktforschungsinstitut überprüfte im Auftrag von n-tv die Geldanlageberatung von Filialbanken. Insgesamt wurden sechs überregionale Banken sowie neun 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 und standardisierte 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.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Geld – Mittwoch, 15. Juni 2011, 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.

Ansprechpartner:
Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11
E-Mail: m.hamer@disq.de