

Service-Studie: Beratung Geldanlage 2016 / Gute Beratung, aber mangelnde Individualität als Schwachstelle – Testsieger ist die Deutsche Bank

Geht es um private Geldanlagen, gehören Filialbanken für viele Verbraucher zu den ersten Ansprechpartnern. Wichtig zu wissen: Deren Berater sind fachkundig, gehen aber oft nicht ausreichend auf die Wünsche und die finanzielle Situation ihrer Kunden ein.

Das zeigt eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Geldanlageberatung von 15 Finanzinstituten getestet hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 30.06.2016, 18:35 Uhr).

Eine Filialbank mit Top-Ergebnis

Insgesamt erreicht die Branche ein gutes Ergebnis. Eine Bank erhält das Qualitätsurteil „sehr gut“, zehn weitere das Urteil „gut“. Ein Unternehmen schneidet allerdings nur mit „ausreichend“ ab. Ein großer Pluspunkt vieler Finanzinstitute ist die Professionalität und Kompetenz ihrer Mitarbeiter. Fragen der Kunden, etwa zur Einlagensicherung oder zur Abführung von Steuern, beantworten die Bankangestellten im Test stets richtig und meist auch umfassend. Die Berater treten freundlich auf und nehmen sich in angenehmer Atmosphäre ausreichend Zeit für die Gespräche.

Oberflächliche Analyse

Weniger erfreulich: Den Beratungen mangelt es oft an Individualität. Das zeigt sich vor allem, wenn es darum geht, die Bedürfnisse der Interessenten zu analysieren. Beispielsweise kommt das Anliegen des Kunden häufig zu kurz und auch seine finanzielle Situation wird in vielen Fällen nur oberflächlich angesprochen. „Kunden sollten ihre Risikobereitschaft und ihren finanziellen Rahmen möglichst gut kennen und besser auch selbst ansprechen“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die Angebotsunterlagen sind oft hilfreich und enthalten Empfehlungen der Berater. Die in einigen Fällen – etwa bei Wertpapierberatungen mit Produktempfehlung – gesetzlich vorgeschriebenen Beratungsprotokolle händigen die Mitarbeiter den Interessenten zumeist unaufgefordert aus. Drei Anbieter halten sich jedoch nicht immer an diese Vorschrift. Ausbaufähig sind in etwa der Hälfte der Fälle zudem Umfang und Struktur der Unterlagen.

Die besten Anbieter

Testsieger ist mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ die Deutsche Bank. Die freundlichen Mitarbeiter erklären ihren Kunden die komplexen Finanzprodukte sehr verständlich und gehen ausführlich auf Lebenssituation und finanzielle Lage ihrer Kunden ein. Die Angebotsunterlagen sind passgenau und die Protokolle enthalten übersichtliche Kostendarstellungen sowie eindeutige Empfehlungen. Den zweiten Rang nimmt die Commerzbank ein (Qualitätsurteil „gut“). Hier überzeugen die Angestellten mit der vergleichsweise besten Bedarfsanalyse – sowohl die Anliegen der Kunden als auch ihre finanzielle Situation analysiert kein Unternehmen gründlicher. Fragen beantworten die Berater ausnahmslos richtig und vollständig. Die Sparda-Bank Berlin belegt den dritten Platz und ist damit das beste regionale Institut im Test (Qualitätsurteil „gut“). Das Unternehmen überzeugt mit erstklassigen Angebotsunterlagen. Die Beratungsprotokolle sind immer vollständig und werden unaufgefordert überreicht.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die größten überregionalen Universalbanken und die jeweils größten Regionalbanken (Sparkassen, Volks- und Raiffeisenbanken sowie Sparda-

Banken) in Berlin, Hamburg und München auf ihre Beratung zum Thema privater Geldanlage. Insgesamt wurden 15 Unternehmen untersucht. Die Studie umfasste zum einen die Qualität der Beratungsgespräche vor Ort. Dazu gehörten unter anderem die Kompetenz der Mitarbeiter, ihre Fähigkeit, den Bedarf der Kunden zu erfassen, und eine diskrete Beratungsatmosphäre. Zum anderen ging es um die bei der Beratung überreichten Angebotsunterlagen. Dabei wurde zwischen allgemeinen Beratungsunterlagen und einem gegebenenfalls ausgehändigten Beratungsprotokoll unterschieden. Insgesamt flossen 150 Servicekontakte in die Untersuchung ein.

Pressekontakt:

Martin Schechtel

Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20

E-Mail: m.schechtel@disq.de

Unternehmen

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

Internet: www.disq.de

Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

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 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.