

## Kompetente Vor-Ort-Beratungen, aber Empfehlungen nicht immer bedarfsgerecht – Commerzbank ist Beraterbank 2016

**Finanzinstitute rühmen sich in der Außendarstellung häufig damit, eine Beraterbank zu sein. Wer diesen Titel zu Recht trägt, zeigt das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ), welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Banken und Sparkassen im Rahmen einer Metaanalyse ausgewertet hat. Die Grundlage bildeten fünf DISQ-Beratungsstudien des Jahres 2016 (Sendehinweis: n-tv Ratgeber - Geld, Mittwoch, 21.12.2016, 18:35 Uhr).**

### **Oft überzeugende Beratungsqualität**

Die Branche erzielt in den Beratungen studienübergreifend ein insgesamt gutes Leistungsniveau. Zwölf Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „gut“, drei weitere schneiden mit „befriedigend“ ab. Dabei sind die Finanzinstitute in vier der fünf zugrundeliegenden Beratungsstudien 2016 im Schnitt gut aufgestellt; das stärkste Gesamtergebnis erzielen die Anbieter im Bereich Baufinanzierung (78,7 Punkte). Einzig das Serviceergebnis im Bereich Ratenkredit fällt schwächer aus („befriedigend“ mit 65,4 Punkten).

### **Produktempfehlungen nicht immer maßgeschneidert**

Die Bedarfsanalyse erweist sich in den fünf Beratungsstudien als schwächster Untersuchungsbereich. Dazu Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Mit der Analyse des Kundenbedarfs steht und fällt letztlich die Qualität der individuellen Produktempfehlungen. Hier zeigen die untersuchten Filialbanken zu häufig noch Verbesserungspotenzial.“

### **Diskretion ist Trumpf**

Neben der Kompetenz und Freundlichkeit der Bankmitarbeiter fällt auch die Qualität des Umfelds positiv ins Gewicht – eine diskrete Beratungsatmosphäre in sauberen, gut gestalteten Filialen zählt zum Standard der Banken. Marktforschungsexperte Hamer Markus resümiert: „Vor dem Hintergrund, dass viele Filialbanken ihre Preise angehoben haben oder die Gebührenstruktur zumindest überdenken, sind fachkundige Beratungen vor Ort wichtig, um Kunden weiterhin zu binden. Den Begriff Beraterbank mit Leben zu füllen, ist für die Unternehmen deshalb ein Gebot der Stunde.“

### **Die besten Beraterbanken**

Testsieger und damit „Beraterbank 2016“ ist die Commerzbank (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen erreicht in allen fünf untersuchten Studien Top-Platzierungen. Die größte Stärke des Unternehmens liegt im Bereich Baufinanzierung. Die Mitarbeiter führen hier die kompetentesten Beratungsgespräche, gehen sehr individuell auf die Kunden ein und analysieren ausführlich deren Lebenssituation sowie finanziellen Hintergrund. Auch bei den weiteren Studien punkten die Berater mit ihrer Kompetenz, Motivation, Freundlichkeit und gezielten Bedarfsanalysen. Den zweiten Rang nimmt die Deutsche Bank ein (Qualitätsurteil: „gut“). Eine insgesamt sehr gute Beratungsqualität äußert sich in den Studien zu den Themen Altersvorsorge, Baufinanzierung und Geldanlage. Bei der Studie Ratenkredit bei Filialbanken platziert sich das Unternehmen ebenfalls unter den drei servicebesten Anbietern. Auf Platz drei positioniert sich Berliner Volksbank, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Mit den vergleichsweise besten Beratungsgesprächen überzeugt der regionale Anbieter in der Kategorie Geldanlage. Die freundlichen Mitarbeiter beraten individuell und kompetent und gehen gezielt auf die Kundenbedürfnisse ein. Zudem ist die Berliner Volksbank in der Ratenkredit-Studie in puncto Service führend.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte im Jahr 2016 insgesamt 34 Finanzinstitute im Rahmen von fünf Beratungsstudien: Altersvorsorge, Banken in Metropolen, Baufinanzierung, Geldanlage und Ratenkredit. Berücksichtigt wurden sowohl überregionale Universalbanken wie auch Regionalbanken und Sparkassen. Eine detaillierte Auswertung erfolgte in der vorliegenden Metaanalyse bei jenen Instituten, die in mindestens drei von fünf Studien betrachtet wurden. Dies traf auf 15 Unternehmen zu. Im Fokus stand die Qualität der Beratungsgespräche vor Ort, über die unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie die erfolgte Bedarfsanalyse der Kundensituation entschied. Insgesamt flossen 1.158 Beratungsgespräche sowie 465 weitere Servicekontakte mit den Banken und Sparkassen, etwa per Telefon oder E-Mail, in die Untersuchung ein.



#### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel

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

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

#### **Unternehmen**

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

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

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

