

Qualitätsatlas Retailbanking 2010

Bericht über eine deutschlandweite,
testkundenbasierte Untersuchung zur
Beratungsqualität im Retailbanking

Herausgeber:
Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG

Februar 2011

Qualitätsatlas Retailbanking 2010

Bericht über eine deutschlandweite, testkundenbasierte Untersuchung zur Beratungsqualität im Retailbanking

Herausgeber:

Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG
Nymphenburger Straße 113
D-80636 München
Tel +49 (0)89 4613 91 70
Fax +49 (0)89 4613 91 79
www.institut-va.de
mail@institut-va.de

Projektleitung und Redaktion:

Kai Fürderer, Dr. Gabriel Layes

Textbeiträge:

Dr. Gabriel Layes, Kai Fürderer, Mathias Grellert, Dr. Andreas Beck

Datenanalysen:

Andreas Ritter

Schutzgebühr: 50,- EUR

Inhalt

1	VORWORT	5
2	KURZFASSUNG	6
3	EINFÜHRUNG	9
4	METHODISCHES VORGEHEN	13
4.1	<i>UNTERSUCHUNGSMENGE</i>	13
4.2	<i>UNTERSUCHUNGSDESIGN</i>	14
4.3	<i>FRAGEBOGEN ÜBER DEN VERLAUF DES BERATUNGSGESPRÄCHS</i>	15
4.4	<i>VERRECHNUNG ZU TEIL- UND GESAMTNOTEN</i>	19
5	ERGEBNISSE	21
5.1	<i>NOTEN AUF DEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN</i>	21
5.2	<i>THEMENSCHWERPUNKTE DER BERATUNGSGESPRÄCHE</i>	22
5.3	<i>NOTEN AUFGESCHLÜSSELT NACH THEMENSCHWERPUNKTEN</i>	23
5.4	<i>NOTEN AUFGESCHLÜSSELT NACH GESPRÄCHSDAUER</i>	25
5.5	<i>NOTEN AUFGESCHLÜSSELT NACH BUNDESLÄNDERN</i>	26
5.6	<i>NOTEN AUFGESCHLÜSSELT NACH EINWOHNERZAHLEN</i>	27
5.7	<i>NOTEN AUFGESCHLÜSSELT NACH INSTITUTSGRUPPEN</i>	28
5.8	<i>NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH BUNDESLÄNDERN</i>	31
5.9	<i>NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH STADTGRÖßEN</i>	32
5.10	<i>NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH GESPRÄCHSDAUER</i>	33
6	FAZIT	34
7	GESAMTLISTE DER ERGEBNISSE ALLER GETESTETEN BANKEN	36

Abbildungsverzeichnis

ABBILDUNG 1: LAGE ALLER 172 GETESTETEN STÄDTE MIT FARBLICHER MARKIERUNG DER JEWEILS BESTPLATZIERTEN INSTITUTSGRUPPE.....	8
ABBILDUNG 2: ARTEN VON UNTERSUCHUNGEN DER BERATUNGSQUALITÄT.....	10
ABBILDUNG 3: BANKSTELLENDICHTE IN DEUTSCHLAND IM INTERNATIONALEN VERGLEICH	11
ABBILDUNG 4: ANZAHL EINBEZOGENER LANDKREISE UND KREISFREIER STÄDTE IM VERHÄLTNIS ZUR EINWOHNERZAHL DES JEWEILIGEN BUNDESLANDES (OHNE STADTSTAATEN)	13
ABBILDUNG 5: ANZAHL VON FRAGEN AUF DEN 5 GRUNDDIMENSIONEN	19
ABBILDUNG 6: GEWICHTUNG DER 5 GRUNDDIMENSIONEN.....	20
ABBILDUNG 7: MITTELWERTE UND STREUBREITE DER NOTEN AUF DEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN	21
ABBILDUNG 8: HÄUFIGKEIT VERSCHIEDENER THEMENSCHWERPUNKTE	22
ABBILDUNG 9: NOTEN IN ABHÄNGIGKEIT VOM THEMENSCHWERPUNKT	23
ABBILDUNG 10: DURCHSCHNITTLICHE DAUER DER BERATUNGSGEPRÄCHE IN ABHÄNGIGKEIT VOM THEMENSCHWERPUNKT.....	24
ABBILDUNG 11: NOTEN IN ABHÄNGIGKEIT VON GESPRÄCHSDAUER	25
ABBILDUNG 12: UNTERSCHIEDE ZWISCHEN BUNDESLÄNDERN GESAMT UND AUF DEN EINZELNEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN	26
ABBILDUNG 13: UNTERSCHIEDE ZWISCHEN STÄDTEN VERSCHIEDENER GRÖÖE GESAMT UND AUF DEN EINZELNEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN.....	27
ABBILDUNG 14: UNTERSCHIEDE ZWISCHEN INSTITUTSGRUPPEN GESAMT UND AUF DEN EINZELNEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN	28
ABBILDUNG 15: STREUDIAGRAMM DER NOTEN NACH „HARTEN“ UND „WEICHEN“ BEWERTUNGSDIMENSIONEN, AUFGESCHLÜSSELT NACH DEN VIER AM HÄUFIGSTEN UNTERSUCHTEN INSTITUTSGRUPPEN	29
ABBILDUNG 16: HÄUFIGKEIT VON BESTPLATZIERUNGEN UND ÜBERDURCHSCHNITTLICHEN PLATZIERUNGEN, AUFGESCHLÜSSELT NACH INSTITUTSGRUPPEN.....	30
ABBILDUNG 17: NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH BUNDESLÄNDERN.....	31
ABBILDUNG 18: NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH STADTGRÖÖEN	32
ABBILDUNG 19: NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH GESPRÄCHSDAUER	33

1 Vorwort

Die Beratungsqualität von Banken wird allgemein in Frage gestellt. Die EU-Kommission unterstellt, 24 von 25 Banken würden eine ungeeignete Anlageberatung erbringen, es werden Schäden von über 20 Milliarden Euro aus schlechter Beratung behauptet. Leider fehlt oft die Grundlage für diese Zahlen. Sogar der Sachverständigenrat des Verbraucherschutzministeriums zieht sie in Zweifel. Eine glaubhafte Untersuchung tut daher not.

Grund genug, einmal die Basics zu testen. Die vorliegende Studie stützt diese Behauptungen nämlich nicht, offenbart aber deutliche Unterschiede zwischen den Institutsgruppen.

Das Institut für Vermögensaufbau will damit einen Beitrag zur Versachlichung der Diskussion leisten.

Der Aufsichtsratsvorsitzende
Dr. Christian Waigel

2 Kurzfassung

Im Zuge der öffentlichen Diskussion über die Ursachen und Dynamiken der globalen Finanzkrise werden seit einiger Zeit auch immer häufiger die Beratungsleistungen von Banken zum Gegenstand von Untersuchungen gemacht. Aufgrund der Komplexität dieses Themas unterscheiden sich diese Untersuchungen allerdings zum Teil ganz erheblich sowohl hinsichtlich ihres grundsätzlichen Fokus als auch im Hinblick auf die angewendeten Methoden. Das Spektrum reicht dabei von der fragebogenbasierten Untersuchung der Einhaltung der sogenannten „Protokollpflicht“ bis hin zur testkundenbasierten Untersuchung komplexer Anlagevorschläge für höhere Millionenbeträge. Eine flächendeckende, testkundenbasierte Untersuchung der themenübergreifenden Beratungsqualität im Retailbanking existiert bislang allerdings noch nicht, obwohl es sich dabei in der Realität um einen der häufigsten Anlässe handeln dürfte, zu dem ein Kunde eine Bank aufsucht. Im vorliegenden Bericht werden daher die Ergebnisse einer solchen Untersuchung dargestellt.

Grundlage der Untersuchung sind über 1.200 Beratungsgespräche, die von professionellen Testern bei 798 Banken in 172 Städten deutschlandweit geführt wurden. Um die themenübergreifende Beratungsqualität untersuchen zu können, wurde von den Testern kein bestimmtes Schwerpunktthema a priori vorgegeben, sondern es wurde dem Berater überlassen, dies zu setzen. Im direkten Anschluss an das Beratungsgespräch beantwortete jeder Tester einen knapp 100 Fragen umfassenden standardisierten Fragebogen über das Beratungsgespräch, der die verschiedenen Aspekte der Beratung auf den fünf Dimensionen (1) Vor/Nachbetreuung, (2) Atmosphäre/Interaktion, (3) Sachgerechtigkeit, (4) Kundengerechtigkeit und (5) Konditionen erfasst. Die Angaben der Tester in diesem Fragebogen sind Grundlage aller Auswertungen.

Als wesentliche Ergebnisse der Untersuchung zeigen sich folgende Punkte:

- Die durchschnittlichen Gesamtnoten liegen auf einem mittelmäßigen bis eher schwachen Niveau. Deutschlandweit weisen somit viele Filialen offenbar erheblichen Verbesserungsbedarf auf.
- Auf den „weichen“ Bewertungsdimensionen „Vor/Nachbetreuung“ und „Atmosphäre/Interaktion“ werden im Durchschnitt bessere Noten erzielt als auf den „harten“ Bewertungsdimensionen „Sachgerechtigkeit“ und „Kundengerechtigkeit“.
- Die Themen „Konto“ und „Vorsorge“ werden von den Beratern am häufigsten zum zentralen Thema der Beratungsgespräche gemacht, während das Thema „Geldanlage“ eher gemieden wird.
- In Fällen, in denen der Berater das Gespräch thematisch breit anlegt und somit mehr Zeit und Engagement einsetzt, werden im Durchschnitt bessere Noten erzielt als in Fällen, in denen der Berater z.B. ausschließlich beim Thema „Konto“ verbleibt.

- Die Gesprächsdauer ist mit der Note hoch korreliert, d.h. mit zunehmender Gesprächsdauer werden bis zu einem bestimmten „Grenznutzen“ auch zunehmend bessere Noten erzielt.
- In den nördlichen Bundesländern werden tendenziell etwas bessere Noten erzielt als in den südlichen Bundesländern. Ausnahmen bilden die (nördlichen) Länder Berlin und Schleswig-Holstein, die relativ schlecht liegen, sowie das (südliche) Land Sachsen, das relativ gut liegt.
- Mit Ausnahme des Bereichs „Konditionen“ zeigen sich keine nennenswerten Unterschiede in der Beratungsqualität zwischen Städten unterschiedlicher Größe. Bezüglich der Konditionen lässt sich feststellen, dass mit zunehmender Größe der Stadt auch tendenziell bessere Konditionen angeboten werden.
- Auf Institutsebene erzielen die Sparkassenfilialen den besten Gesamtmittelwert, sehr dicht gefolgt von den Filialen der Deutschen Bank, die somit den besten Gesamtmittelwert innerhalb des Segments der privaten Geschäftsbanken erzielen. Innerhalb des genossenschaftlichen Sektors schneiden die Volks- und Raiffeisenbanken im Mittel besser ab als die Sparda-Banken.
- Die Filialen der Sparkasse und der Deutschen Bank erzielen auch am häufigsten überdurchschnittliche Platzierungen innerhalb einer Stadt. Die Filialen der Deutschen Bank produzieren darüber hinaus insgesamt die am geringsten streuenden Noten und somit die wenigsten negativen Ausreißer.
- In Städten bis 250.000 Einwohner erzielen die Filialen der Deutschen Bank die besten Noten, während in Städten über 250.000 Einwohner die Filialen der Sparkasse besser liegen. Auch bei anderen Institutsgruppen zeigen sich stadtgrößenabhängige Effekte: Die Filialen der VR-Banken und der Commerzbank erzielen in größeren Städten tendenziell bessere Ergebnisse als in kleineren Städten, während die Filialen der Sparda-Banken und der Postbank in größeren Städten tendenziell schlechter abschneiden als in kleineren Städten.
- In den Filialen der Sparkasse und der Deutschen Bank wurden mit durchschnittlich über 40 Minuten die längsten Gespräche geführt.

Die Übersicht auf der folgenden Seite zeigt die Lage aller 172 getesteten Städte mit farblicher Markierung der jeweils bestplatzierten Institutsgruppe.

Abbildung 1: Lage aller 172 getesteten Städte mit farblicher Markierung der jeweils bestplatzierten Institutsgruppe

