

## **Qualitätsatlas Retailbanking 2011**

Bericht über die zweite Durchführung  
einer deutschlandweiten, testkunden-  
basierten Untersuchung zur  
Beratungsqualität im Retailbanking

Herausgeber:  
Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG

**Februar 2012**

## Qualitätsatlas Retailbanking 2011

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](http://www.institut-va.de)  
[mail@institut-va.de](mailto:mail@institut-va.de)

### Autoren:

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

### Datenanalysen:

Andreas Ritter

Schutzgebühr: 75,- EUR

## Inhalt

<b>1</b>	<b>VORWORT</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>KURZFASSUNG</b> .....	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>EINFÜHRUNG</b> .....	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>METHODISCHES VORGEHEN</b> .....	<b>13</b>
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> .....	18
<b>5</b>	<b>ERGEBNISSE</b> .....	<b>20</b>
5.1	<i>NOTEN IN DEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN</i> .....	20
5.2	<i>NOTEN AUFGESCHLÜSSELT NACH BUNDESLÄNDERN</i> .....	22
5.3	<i>NOTEN AUFGESCHLÜSSELT NACH EINWOHNERZAHLEN</i> .....	23
5.4	<i>NOTEN AUFGESCHLÜSSELT NACH INSTITUTSGRUPPEN</i> .....	24
5.5	<i>NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH BUNDESLÄNDERN</i> .....	27
5.6	<i>NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH STADTGRÖßEN</i> .....	28
5.7	<i>NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH GESPRÄCHSDAUER</i> .....	29
5.8	<i>ZUSAMMENHÄNGE ZWISCHEN NOTEN, GESPRÄCHSDAUER UND THEMENSCHWERPUNKTEN</i> .....	30
<b>6</b>	<b>FAZIT</b> .....	<b>32</b>
	<b>ANHANG 1: GESAMTLISTE ALLER FRAGEN ÜBER DEN VERLAUF DES BERATUNGSGESPRÄCHS</b> .....	<b>34</b>
	<b>ANHANG 2: GESAMTLISTE DER ERGEBNISSE ALLER GETESTETEN BANKEN</b> .....	<b>40</b>

## Abbildungsverzeichnis

ABBILDUNG 1: LAGE ALLER 260 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 VERHÄLTNISS ZUR EINWOHNERZAHL DES JEWEILIGEN BUNDESLANDES (OHNE STADTSTAATEN).....	13
ABBILDUNG 5: ANZAHL VON FRAGEN IN DEN 5 GRUNDDIMENSIONEN.....	18
ABBILDUNG 6: GEWICHTUNG DER 5 GRUNDDIMENSIONEN.....	19
ABBILDUNG 7: MITTELWERTE UND STREUBREITE DER NOTEN IN DEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN.....	20
ABBILDUNG 8: UNTERSCHIEDE ZWISCHEN BUNDESLÄNDERN GESAMT UND IN DEN EINZELNEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN.....	22
ABBILDUNG 9: UNTERSCHIEDE ZWISCHEN STÄDTEN VERSCHIEDENER GRÖÖE GESAMT UND IN DEN EINZELNEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN .....	23
ABBILDUNG 10: UNTERSCHIEDE ZWISCHEN INSTITUTSGRUPPEN GESAMT UND IN DEN EINZELNEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN.....	24
ABBILDUNG 11: STREUDIAGRAMM DER NOTEN NACH „HARTEN“ UND „WEICHEN“ BEWERTUNGSDIMENSIONEN, AUFGESCHLÜSSELT NACH DEN VIER AM HÄUFIGSTEN UNTERSUCHTEN INSTITUTSGRUPPEN.....	25
ABBILDUNG 12: HÄUFIGKEIT VON BESTPLATZIERUNGEN UND ÜBERDURCHSCHNITTLICHEN PLATZIERUNGEN, AUFGESCHLÜSSELT NACH INSTITUTSGRUPPEN .....	26
ABBILDUNG 13: NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH BUNDESLÄNDERN .....	27
ABBILDUNG 14: NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH STADTGRÖÖEN .....	28
ABBILDUNG 15: NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH GESPRÄCHSDAUER.....	29
ABBILDUNG 16: NOTE UND DAUER DER GESPRÄCHE IN ABHÄNGIGKEIT VOM JEWEILIGEN THEMENSCHWERPUNKT .....	30

## 1 Vorwort

Keine Bankdienstleistung steht im Moment so im Fokus wie die Anlageberatung. Der Gesetzgeber hat durch verschiedene Maßnahmen den Regulierungsrahmen für die Anlageberatung deutlich verschärft. Seit zwei Jahren müssen die Institute Anlageberatungsprotokolle für eine Wertpapierberatung fertigen. Seit 1. Juli des letzten Jahres müssen den Kunden bei einer Wertpapierberatung die sogenannten "Beipackzettel" zur Verfügung gestellt werden. Ab November diesen Jahres müssen alle Anlageberater der Bank in ein Register bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingetragen werden. Ab diesem Zeitpunkt muss die Bank jede Beschwerde an die Bundesanstalt melden.

Auch auf europäischer Ebene sollen die Regelungen für die Anlageberatung durch die MiFID II Richtlinie verschärft werden.

All dies ist Anlass genug, eine empirische Grundlage zu erstellen und weitreichende Untersuchungen zur grundsätzlichen Qualität der Kundenberatung durchzuführen. Vor zwei Jahren hat das Institut für Vermögensaufbau die erste Studie zu dem Thema in ganz Deutschland durchgeführt.

Aufgrund der großen Resonanz auf die Studie wurde sie im vergangenen Jahr in noch größerem Umfang wiederholt. Das Institut für Vermögensaufbau will damit einen Beitrag zur Versachlichung der Diskussion leisten.

*Der Aufsichtsratsvorsitzende*  
Dr. Christian Waigel

### **Lesehinweis:**

Im Sinne einer möglichst guten Lesbarkeit des vorliegenden Dokuments wird die Menge aller getesteten Filialen einer bestimmten Bank durchgängig mit dem Namen dieser Bank im Singular bezeichnet (Beispiel: Die Menge aller getesteten Sparkassenfilialen im Bundesgebiet wird kurz mit „Sparkasse“ bezeichnet).

## 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 hat bis vor wenigen Jahren allerdings noch nicht existiert, obwohl es sich dabei in der Realität um einen der häufigsten Anlässe handeln dürfte, zu dem ein Kunde eine Bank aufsucht. Wir haben daher im Jahr 2010 eine solche großangelegte Untersuchung erstmals durchgeführt und im Jahr 2011 mit einer noch größeren bundesweiten Stichprobe wiederholt. Im vorliegenden Bericht werden die Ergebnisse dieser wiederholten Untersuchung dargestellt.

Grundlage der Untersuchung sind nahezu 1.800 Beratungsgespräche, die von professionellen Testern bei 1.284 Banken in 260 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 101 Fragen umfassenden standardisierten Fragebogen über das Beratungsgespräch, der die verschiedenen Aspekte der Beratung in 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 sind fast identisch zum Vorjahr und liegen somit nach wie vor auf einem mittelmäßigen bis eher schwachen Niveau. Deutschlandweit weisen somit viele Filialen weiterhin erheblichen Verbesserungsbedarf auf.
- In den „weichen“ Bewertungsdimensionen „Vor/Nachbetreuung“ und „Atmosphäre/Interaktion“ werden nach wie vor im Durchschnitt bessere Noten erzielt als in den „harten“ Bewertungsdimensionen „Sachgerechtigkeit“ und „Kundengerechtigkeit“, wobei sich dieser Abstand 2011 etwas verringert hat.
- Angesichts des offen dargebotenen Testfalls wurde von den Beratern 2011 am häufigsten das Thema „Altersvorsorge“ zum zentralen Thema der Beratungsgespräche gemacht, und somit noch häufiger als im Vorjahr.
- Es bestätigen sich die im Vorjahr bereits festgestellten engen Zusammenhänge zwischen dem vom Berater gesetzten Themenschwerpunkt, der Gesprächsdauer und der Note: Je komplexer der Themenschwerpunkt, an

den sich der Berater „heranwagt“, desto länger dauern tendenziell die Gespräche und desto höher ist die Wahrscheinlichkeit für eine gute Note bei kompetenter Behandlung des Themas.

- Die Sonderrolle des Themenschwerpunkts „Geldanlage“ hat sich 2011 noch einmal bestätigt: Die Geldanlage wird nur äußerst selten zum Thema gemacht und in diesen Fällen im Durchschnitt genauso schnell abgehandelt wie das Thema „Konto“, was in der Regel zu entsprechend schwachen Noten führt.
- Bei der Aufschlüsselung der Noten nach Bundesländern bzw. nach Städten unterschiedlicher Größe sind die Unterschiede 2011 noch geringer geworden als im Vorjahr, so dass sie insgesamt kaum nennenswert sind.
- Auf Institutsebene hat sich 2011 wie im Vorjahr ein „Kopf-an-Kopf-Rennen“ um die beste Platzierung zwischen der Sparkasse und der Deutschen Bank ergeben. Dabei hat die Sparkasse wieder mit leichtem Vorsprung den besten Gesamtmittelwert erzielt. Der „dritte Platz“ geht erneut an die Volksbank. Erst auf den nächsten Plätzen haben sich 2011 kleinere Verschiebungen ergeben.
- Die Deutsche Bank erzielte 2011 am häufigsten überdurchschnittliche Platzierungen innerhalb einer Stadt und produzierte wie im Vorjahr insgesamt die am geringsten streuenden Noten und somit die wenigsten negativen Ausreißer.
- Ebenso hat die Deutsche Bank wie im Vorjahr in Städten bis 250.000 Einwohner die besten Noten erzielt, während in Städten über 250.000 Einwohner die Sparkasse im Mittel am besten abschneidet. Auch bei anderen Institutsgruppen haben sich wieder leichte stadtgrößenabhängige Tendenzen gezeigt: Während die Volksbank tendenziell in größeren Städten bessere Ergebnisse erzielt als in kleineren Städten, schneiden die Targobank, die Postbank und die UniCredit Bank (HVB) in größeren Städten tendenziell schlechter ab als in kleineren Städten.
- Bei allen Institutsgruppen hat sich 2011 die durchschnittliche Gesprächsdauer gegenüber dem Vorjahr erhöht, so dass es 2011 keine Institutsgruppe mehr gab, in der die durchschnittliche Gesprächsdauer kürzer als 30 Minuten war. Erneut wurden in der Deutschen Bank und der Sparkasse mit durchschnittlich über 45 Minuten die längsten Gespräche geführt.

Die Übersicht auf der folgenden Seite zeigt die Lage aller 260 getesteten Städte mit farblicher Markierung der jeweils bestplatzierten Institutsgruppe.

Abbildung 1: Lage aller 260 getesteten Städte mit farblicher Markierung der jeweils bestplatzierten Institutsgruppe

