

Qualitätsatlas Retailbanking 2013

Bericht über die vierte Durchführung einer
deutschlandweiten, testkundenbasierten Untersuchung
zur Beratungsqualität im Retailbanking

Herausgeber:

Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG

März 2014

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).

Qualitätsatlas Retailbanking 2013

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

Herausgeber:

Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG
Landsberger Straße 98
D-80339 München
Tel +49 (0)89 4613 91 70
Fax +49 (0)89 4613 91 79
www.institut-va.de
mail@institut-va.de

Autoren:

Kai Förderer, Dr. Andreas Beck

Datenanalysen:

Mathias Grellert

Schutzgebühr:

49,-- EUR (Privatpersonen)

450,-- EUR (Institutionelle Besteller)

Inhalt

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	8
1 KURZFASSUNG	9
2 EINFÜHRUNG	13
3 METHODISCHES VORGEHEN.....	17
3.1 <i>UNTERSUCHUNGSMENGE</i>	17
3.2 <i>UNTERSUCHUNGSDESIGN</i>	18
3.3 <i>BEWERTUNGSMAßSTAB: DAS DREHBUCH „GANZHEITLICHE BERATUNG“</i>	19
3.4 <i>FRAGEBOGEN ÜBER DEN VERLAUF DES BERATUNGSGESPRÄCHS.....</i>	20
3.5 <i>VERRECHNUNG ZU TEIL- UND GESAMTNOTEN</i>	22
4 DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE 2013	25
4.1 <i>NOTEN AUFGESCHLÜSSELT NACH BUNDESLÄNDERN.....</i>	25
4.2 <i>NOTEN AUFGESCHLÜSSELT NACH INSTITUTSGRUPPEN.....</i>	27
4.3 <i>NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH GESPRÄCHSDAUER</i>	29
5 FAZIT	31
ANHANG 1: GESAMTLISTE ALLER FRAGEN ÜBER DEN VERLAUF DES BERATUNGSGESPRÄCHS.....	33
ANHANG 2: GESAMTLISTE DER ENDNOTEN ALLER GETESTETEN BANKEN	39

6	DER QUALITÄTSATLAS 2012	75
6.1	<i>VORWORT</i>	75
6.2	<i>KURZFASSUNG 2012</i>	77
6.3	<i>ERGEBNISSE: NOTEN IN DEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN 2012</i>	81
6.4	<i>ERGEBNISSE: NOTEN AUFGESCHLÜSSELT NACH BUNDESLÄNDERN 2012</i>	83
6.5	<i>ERGEBNISSE: NOTEN AUFGESCHLÜSSELT NACH EINWOHNERZAHLEN 2012</i>	84
6.6	<i>ERGEBNISSE: NOTEN AUFGESCHLÜSSELT NACH INSTITUTSGRUPPEN 2012</i>	85
6.7	<i>ERGEBNISSE: NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH BUNDESLÄNDERN 2012</i>	88
6.8	<i>ERGEBNISSE: NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH STADTGRÖßEN 2012</i>	89
6.9	<i>ERGEBNISSE: NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH GESPRÄCHSDAUER 2012</i>	90
7	DIE BANKEN AUS DER SICHT IHRER BESTANDSKUNDEN: ERGEBNISSE EINER ERGÄNZENDEN PILOTSTUDIE 2012	93
7.1	<i>METHODIK DER BESTANDSKUNDENBEFRAGUNG</i>	93
7.2	<i>ERGEBNISSE DER BESTANDSKUNDENBEFRAGUNG</i>	95
7.3	<i>AUSBLICK</i>	96
8	FAZIT DES QUALITÄTSATLAS 2012	97
	ANHANG 3: GESAMTLISTE ALLER FRAGEN ÜBER DEN VERLAUF DES BERATUNGSGESPRÄCHS 2012	100
	ANHANG 4: GESAMTLISTE ALLER FRAGEN ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT 2012	106
	ANHANG 5: GESAMTLISTE DER ENDNOTEN ALLER GETESTETEN BANKEN 2012	107
	ANHANG 6: DREHBUCH FUNDAMENT DER GANZHEITLICHEN BERATUNG	137

Abbildungsverzeichnis

ABBILDUNG 1: LAGE ALLER 300 GETESTETEN STÄDTE MIT FARBLICHER MARKIERUNG DER JEWEILS BESTPLATZIERTEN INSTITUTSGRUPPE	11
ABBILDUNG 2: ARTEN VON UNTERSUCHUNGEN DER BERATUNGSQUALITÄT	14
ABBILDUNG 3: BANKSTELLENDICHTE IN DEUTSCHLAND IM INTERNATIONALEN VERGLEICH	15
ABBILDUNG 4: ANZAHL EINBEZOGENER LANDKREISE UND KREISFREIER STÄDTE IM VERHÄLTNIS ZUR EINWOHNERZAHL DES JEWEILIGEN BUNDESLANDES (OHNE STADTSTAATEN)	17
ABBILDUNG 5: ANZAHL VON FRAGEN IN DEN 4 GRUNDDIMENSIONEN	22
ABBILDUNG 6: GEWICHTUNG DER 4 GRUNDDIMENSIONEN IN DER TESTKUNDENBASIIETEN UNTERSUCHUNG	23
ABBILDUNG 7: UNTERSCHIEDE ZWISCHEN BUNDESLÄNDERN GESAMT UND IN DEN EINZELNEN BEWERTUNGS-DIMENSIONEN	25
ABBILDUNG 8: UNTERSCHIEDE ZWISCHEN INSTITUTSGRUPPEN GESAMT UND IN DEN EINZELNEN BEWERTUNGS-DIMENSIONEN	27
ABBILDUNG 9: HÄUFIGKEIT VON BESTPLATZIERUNGEN UND ÜBERDURCHSCHNITTLICHEN PLATZIERUNGEN, AUFGE-SCHLÜSSELT NACH INSTITUTSGRUPPEN	28
ABBILDUNG 10: NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH GESPRÄCHSDAUER	29
ABBILDUNG 11: LAGE ALLER 265 GETESTETEN STÄDTE MIT FARBLICHER MARKIERUNG DER JEWEILS BESTPLATZIER- TEN INSTITUTSGRUPPE 2012	79
ABBILDUNG 12: MITTELWERTE UND STREUBREITE DER NOTEN IN DEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN 2012	81
ABBILDUNG 13: UNTERSCHIEDE ZWISCHEN BUNDESLÄNDERN GESAMT UND IN DEN EINZELNEN BEWERTUNGS- DIMENSIONEN 2012	83
ABBILDUNG 14: UNTERSCHIEDE ZWISCHEN STÄDTEN VERSCHIEDENER GRÖÖE GESAMT UND IN DEN EINZELNEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN 2012	84
ABBILDUNG 15: UNTERSCHIEDE ZWISCHEN INSTITUTSGRUPPEN GESAMT UND IN DEN EINZELNEN BEWERTUNGS- DIMENSIONEN 2012	85
ABBILDUNG 16: STREUDIAGRAMM DER NOTEN NACH „HARTEN“ UND „WEICHEN“ BEWERTUNGSDIMENSIONEN, AUFGE- SCHLÜSSELT NACH DEN VIER AM HÄUFIGSTEN UNTERSUCHTEN INSTITUTSGRUPPEN 2012	86
ABBILDUNG 17: HÄUFIGKEIT VON BESTPLATZIERUNGEN UND ÜBERDURCHSCHNITTLICHEN PLATZIERUNGEN, AUFGE- SCHLÜSSELT NACH INSTITUTSGRUPPEN 2012	87
ABBILDUNG 18: NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH BUNDESLÄNDERN 2012	88
ABBILDUNG 19: NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH STADTGRÖÖEN 2012	89
ABBILDUNG 20: NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH GESPRÄCHSDAUER 2012	90
ABBILDUNG 21: GESAMTNOTEN ALLER GESPRÄCHE IN ABHÄNGIGKEIT VON IHRER DAUER 2012	91
ABBILDUNG 22: STATISTISCHE VERTEILUNG DER BEFRAGTEN NACH DEMOGRAFISCHEN MERKMALEN 2012	93
ABBILDUNG 23: GEWICHTUNG DER 4 GRUNDDIMENSIONEN IN DER BESTANDSKUNDENBEFRAGUNG 2012	95
ABBILDUNG 24: UNTERSCHIEDE ZWISCHEN INSTITUTSGRUPPEN GESAMT UND IN DEN EINZELNEN BEWERTUNGS- DIMENSIONEN (BESTANDSKUNDENBEFRAGUNG 2012)	95

1 Kurzfassung

Im Zuge der öffentlichen Diskussion über die Ursachen und Dynamiken der globalen Finanzkrise wurden in den letzten Jahren auch zunehmend 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 dagegen bis vor einigen Jahren noch nicht existiert, obwohl es sich dabei in der Realität um einen der häufigsten Anlässe handeln dürfte, zu dem ein Privatkunde eine Bank aufsucht. Wir haben daher im Jahr 2010 erstmals eine solche großangelegte Untersuchung durchgeführt und in den folgenden Jahren mit jeweils noch größeren bundesweiten Stichproben wiederholt. Im vorliegenden Bericht werden die Ergebnisse des Jahres 2013 dargestellt.

Grundlage der Untersuchung sind über 2.150 Beratungsgespräche, die von professionellen Testern bei 1.511 Banken in 300 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 91 Fragen umfassenden standardisierten Fragebogen über das Beratungsgespräch, der die verschiedenen Aspekte der Beratung in den vier Dimensionen (1) Vor- und Nachbetreuung, (2) Atmosphäre/Interaktion, (3) Sachgerechtigkeit und (4) Kundengerechtigkeit erfasst. Die Angaben der Tester in diesem Fragebogen sind Grundlage aller Auswertungen.

Als wesentliche Ergebnisse der Untersuchung zeigen sich folgende Punkte:

- Die durchschnittlichen Gesamtnoten haben sich zu den Vorjahren insgesamt etwas verbessert. Deutschlandweit weisen somit zwar viele Filialen weiterhin erheblichen Verbesserungsbedarf auf, allerdings sind bei einzelnen Institutsgruppen zum Teil sehr deutliche Verbesserungen zu erkennen.
- Die insgesamt zu beobachtenden Verbesserungen finden erfreulicherweise nicht nur in den „weichen“ Bewertungsdimensionen „Vor/Nachbetreuung“ und „Atmosphäre/Interaktion“ statt, sondern auch in den „harten“ Bewertungsdimensionen „Sachgerechtigkeit“ und „Kundengerechtigkeit“.
- Auch bei der Aufschlüsselung der Noten nach Bundesländern spiegeln sich die insgesamt besseren Noten wider. Die größten Sprünge nach vorne machten gegenüber dem Vorjahr die Länder Rheinland-Pfalz und Sachsen, während die Länder Thüringen und Brandenburg aus dem vorderen Drittel ins Mittelfeld abrutschten. Im vorderen Drittel behaupten konnte sich gegenüber dem Vorjahr nur das Land Hessen.

- Auf Institutsebene ergab sich die größte Veränderung der diesjährigen Untersuchung: Die Commerzbank, die in den Vorjahren immer auf einem der beiden letzten Plätze zu finden war, gelangte 2013 auf den ersten Platz und zog damit sogar an der Sparkasse vorbei, die in den Jahren zuvor dreimal in Folge den besten Gesamtmittelwert erzielt hat.
- Die größte Verbesserung nach der Commerzbank konnten die Deutsche Bank und die Targobank verzeichnen. Die Deutsche Bank konnte dadurch den dritten Platz aus dem Vorjahr trotz des großen Sprungs der Commerzbank verteidigen und die Volksbank wieder hinter sich lassen. Die Targobank konnte dank ihrer relativ starken Verbesserung mit der UniCreditBank (HVB) zumindest gleichziehen.
- Die Commerzbank war 2013 auch diejenige Institutsgruppe, die am häufigsten eine zumindest überdurchschnittliche Platzierung erreichte, wenn sie in einer Stadt getestet wurde. Dies lässt sich als die konstanteste überdurchschnittlichen Leistung mit den wenigsten negativen Ausreißern interpretieren. Die Sparkasse blieb allerdings auch 2013 diejenige Institutsgruppe, die am häufigsten die Bestplatzierung erreichte, wenn sie in einer Stadt getestet wurde.
- Einer der Gründe für die insgesamt zu beobachtenden Verbesserungen dürfte sein, dass sich im Jahr 2013 die durchschnittliche Gesprächsdauer gegenüber dem Vorjahr insgesamt deutlich erhöht hat und bei etwa 55 Minuten lag. Selbst bei der Postbank, wo erneut die kürzesten Gespräche geführt wurden, betrug die durchschnittliche Gesprächsdauer fast 40 Minuten. Die durchschnittlich längsten Gespräche wurden wie bereits in den Vorjahren bei der Deutschen Bank geführt.

Die Übersicht auf der folgenden Seite zeigt die Lage aller 300 getesteten Städte mit farblicher Markierung der jeweils bestplatzierten Institutsgruppe.

Im laufenden Jahr 2014 haben wir angesichts der wachsenden Bedeutung der Direktbanken damit begonnen, unsere Untersuchung um die wichtigsten Direktbanken (comdirect, Cortal Consors, ING-DiBa, HVB Online Filiale) zu erweitern. Damit wollen wir systematisch testen, inwieweit die Direktbanken ihrem Anspruch tatsächlich gerecht werden, auch in punkto Beratungsqualität mit Filialbanken konkurrieren zu können.

Abbildung 1: Lage aller 300 getesteten Städte mit farblicher Markierung der jeweils bestplatzierten Insti-
tutsgruppe

