

Qualitätsatlas Private Banking 2014

Bericht über die erste Durchführung einer
testkundenbasierten Untersuchung
zur Beratungsqualität im Private Banking

Herausgeber:

Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG

Juni 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 Private Banking 2014

Bericht über die erste Durchführung einer testkundenbasierten Untersuchung zur Beratungsqualität im Private Banking.

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 Fürderer, Dr. Andreas Beck

Datenanalysen:

Sven Hoffmann, Susanne Röver

Schutzgebühr:

49,-- EUR (Privatpersonen)

450,-- EUR (Institutionelle Besteller)

Inhalt

1	KURZFASSUNG	6
2	EINFÜHRUNG	7
3	METHODISCHES VORGEHEN	11
3.1	<i>UNTERSUCHUNGSMENGE</i>	11
3.2	<i>UNTERSUCHUNGSDESIGN</i>	12
3.3	<i>BEWERTUNGSMAßSTAB: DAS DREHBUCH „GANZHEITLICHE BERATUNG“</i>	13
3.4	<i>FRAGEBOGEN ÜBER DEN VERLAUF DES BERATUNGSGESPRÄCHS</i>	13
3.5	<i>VERRECHNUNG ZU TEIL- UND GESAMTNOTEN</i>	15
4	ERGEBNISSE	17
4.1	<i>NOTENDURCHSCHNITT AUFGESCHLÜSSELT NACH BUNDESLÄNDERN</i>	17
4.2	<i>NOTEN AUF DEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN</i>	18
4.3	<i>NOTEN AUFGESCHLÜSSELT NACH INSTITUTSGRUPPEN</i>	19
4.4	<i>NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH GESPRÄCHSDAUER</i>	19
4.5	<i>NOTEN DER TOP 10-BANKEN AUFGESCHLÜSSELT NACH GESPRÄCHSDAUER</i>	20
5	FAZIT	21
	ANHANG 1: GESAMTLISTE ALLER FRAGEN ÜBER DEN VERLAUF DES BERATUNGSGESPRÄCHS	24
	ANHANG 2: GESAMTLISTE DER ENDNOTEN ALLER GETESTETEN BANKEN	30

Abbildungsverzeichnis

ABBILDUNG 1: ARTEN VON UNTERSUCHUNGEN DER BERATUNGSQUALITÄT	8
ABBILDUNG 2: BANKSTELLENDICHTE IN DEUTSCHLAND IM INTERNATIONALEN VERGLEICH	9
ABBILDUNG 3: ANZAHL DER GETESTETEN INSTITUTE IM VERHÄLTNIS ZUR EINWOHNERZAHL DES JEWEILIGEN BUNDESLANDES (INKL. STADTSTAATEN)	11
ABBILDUNG 4: ANZAHL VON FRAGEN IN DEN VIER GRUNDDIMENSIONEN	15
ABBILDUNG 5: GEWICHTUNG DER VIER GRUNDDIMENSIONEN IN DER TESTKUNDENBASIERTEN UNTERSUCHUNG	16
ABBILDUNG 6: UNTERSCHIEDE ZWISCHEN BUNDESLÄNDERN INKL. STADTSTAATEN GESAMT UND IN DEN EINZELNEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN	17
ABBILDUNG 7: MITTELWERTE UND STREUBREITE DER NOTEN AUF DEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN.....	18
ABBILDUNG 8: UNTERSCHIEDE ZWISCHEN INSTITUTSGRUPPEN GESAMT UND IN DEN EINZELNEN BEWERTUNGSDIMENSIONEN	19
ABBILDUNG 9: NOTEN DER INSTITUTSGRUPPEN AUFGESCHLÜSSELT NACH GESPRÄCHSDAUER	19
ABBILDUNG 10: NOTEN DER TOP 10 BANKEN AUFGESCHLÜSSELT NACH GESPRÄCHSDAUER.....	20

1 Kurzfassung

Seit 2010 überprüft das Institut für Vermögensaufbau jedes Jahr in bis zu 300 Städten bundesweit die Beratungsqualität der Banken im Retailbanking. Die Erfahrungen im Retailbereich machten eine Untersuchung der Beratungsqualität im Private Banking interessant, vor allem, da das hohe Ertragspotenzial bei der Beratung vermögender Privatkunden darauf schließen ließ, dass der Kunde eine ganzheitliche Beratungsleistung erwarten kann. Wir haben daher erstmals diese Untersuchung durchgeführt und werden im folgenden Bericht unsere Ergebnisse und Erfahrungen darstellen.

Grundlage der Untersuchung waren 270 Beratungsgespräche, die von professionellen Testern bei 235 Banken in 36 deutschen Städten 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 liegen auf einem mittelmäßigen bis eher niedrigen Niveau. Somit weisen viele Banken offenbar erheblichen Verbesserungsbedarf auf.
- Auf den „weichen“ Bewertungsdimensionen „Vor- und Nachbetreuung“ und „Atmosphäre/Interaktion“ werden im Durchschnitt deutlich bessere Noten erzielt als auf den „harten“ Bewertungsdimensionen „Sachgerechtigkeit“ und „Kundengerechtigkeit“. Die Sparkassen und Volksbanken konnten im Bereich der „Atmosphäre/Interaktion“ sogar eine eins vor dem Komma erzielen.
- Die Gesprächsdauer ist mit der Note hoch korreliert, d. h. mit zunehmender Gesprächsdauer werden bis zu einem bestimmten „Grenznutzen“ auch zunehmend bessere Noten erzielt.
- Auf Institutsebene erzielte die Commerzbank den besten Gesamtmittelwert, dicht gefolgt von den Filialen der Sparkassen. Die Filialen der Volksbanken kommen auf den dritten Platz und konnten die Deutsche Bank und die HypoVereinsbank damit hinter sich lassen.
- Die Sparkasse ist diejenige Institutsgruppe, die am häufigsten die Bestplatzierung erreichte, wenn sie in einer Stadt getestet wurde.
- In den Filialen der Sparkassen war die Gesprächsdauer durchschnittlich mit über 60 Minuten am höchsten. Dicht gefolgt von den Filialen der Commerzbank, in denen sich die Berater rund 60 Minuten Zeit für ihre potenziellen Neukunden nahmen.