

Sparkassen besser als Banken

Studie sieht sie beim Service vorn. Beratung insgesamt durchwachsen

SEIT AUSBRUCH der Finanzkrise vor zwei Jahren versuchen sich Volksbanken und Sparkassen als sichere Alternative zu Privatbanken zu präsentieren. Gegenüber den Kunden, die vergessen haben, dass etwa die Hamburger Sparkasse zu den eifrigsten Verkäufern von Zertifikaten der US-Pleitebank Lehman Brothers gehört hatte, könnte dies sogar gelingen. Das zeigt eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Die Hamburger Marktforscher untersuchten stichprobenartig den Service von insgesamt 15 Kreditinstituten, neun davon große Sparkassen und Genossenschaftsbanken, sechs davon waren überregionale Privatbanken. Im Gesamtergebnis kamen die Berliner Volksbank und die Berliner Sparkasse auf Platz eins und zwei. Insgesamt sind in der oberen Hälfte der Rangfolge auffällig viele Sparkassen und Genossenschaftsinstitute (siehe Tabelle).

Um den Service zu bewerten, gingen Testkunden zu direkten Beratungen in die Filialen, führten Telefongespräche, nahmen per Mail Kontakt auf und prüften die Kundenfreundlichkeit der Internet-Seiten. Da nicht jeder Kunde Wert etwa auf schnelle Mailantworten legt (denn auch das wurde bewertet), nahmen die Hamburger eine Gewichtung vor. Zu 50 Prozent ging das persönliche Gespräch in die Bewertung ein, 25 Prozent Gewicht

bekam die Telefonberatung, 15 Prozent der E-Mail-Kontakt und zehn Prozent kamen aus dem Internet.

In den Filialen fragten die Testkunden nach Altersvorsorge mit Riester-Schwerpunkt, Baufinanzierung, Vermögensaufbau, einem Ratenkredit oder nach den Modalitäten eines Girokontos. Dabei ist der Test des Instituts nur bedingt aus-

Service-Rangfolge der Banken*

Nach einer Stichprobenartigen Untersuchung des Deutschen Instituts für Service-Qualität*

1	Berliner Volksbank
2	Berliner Sparkasse
3	HypoVereinsbank
4	Stadtsparkasse München
5	Hamburger Sparkasse
6	Sparda-Bank Berlin
7	Deutsche Bank
8	Sparda-Bank München
9	Hamburger Volksbank
10	SEB
11	Commerzbank
12	Sparda-Bank Hamburg
13	Münchener Bank
14	Targobank
15	Postbank

* Das Institut untersuchte mit insgesamt 555 Testkontakten 15 regionale (Berlin, Hamburg, München) und überregionale Banken

sagekräftig, denn der Inhalt der Produktangebote wurde nicht geprüft. Ob also die Kreditkonditionen besonders günstig oder der Anlagevorschlag besonders renditeträchtig wäre, wurde nicht bewertet. Dafür aber analysierten die Testpersonen umso genauer die Rahmenbedingungen, und dazu zählten Formalitäten wie Einhaltung der Termine, Vertrauenswürdigkeit, aber auch die individuelle Behandlung des Kunden. Im letzten Punkt konnte offenbar keines der Institute wirklich glänzen. „Vor allem die finanzielle Situation der Kunden wurde nicht ausreichend analysiert“, sagt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Bei einigen Gesprächen offenbarten sich gravierende Wissenslücken. So habe einer der Mitarbeiter nicht sagen können, ob Beiträge für einen Fondssparplan vor Verlusten geschützt seien. In jedem zweiten Gespräch sie die Kostenstruktur bei Investmentprodukten nicht transparent dargelegt worden.

Die Berliner Volksbank kam in der Gesamtwertung auf den ersten Platz, da sie in mehreren Kategorien relativ gut abschnitt. Die HypoVereinsbank dagegen hat aus Sicht der Tester die beste persönliche Beratung in den Filialen geboten, noch vor allen Sparkassen, Volksbanken und Sparda-Banken.

Michael Fabricius