

PRESSEMITTEILUNG

Servicetest Banken: Beste Altersvorsorge

Nur jede fünfte Bank bietet guten Service – Deutsche Bank ist erste Adresse für Altersvorsorge

Hamburg, 30.06.2008 – 82 Prozent der Deutschen beschäftigen sich ernsthaft mit der eigenen Altersvorsorge, so eine repräsentative Umfrage des ipos im Auftrag des Bankenverbandes. Problem erkannt, Gefahr gebannt? Leider nicht: Das tatsächliche Engagement hinsichtlich der Absicherung im Alter ist deutlich geringer, so schlossen bisher zum Beispiel nur circa 25 Prozent der Förderberechtigten eine Riesterrechte ab. Bei welchen Banken sind die zahlreichen Ratsuchenden am besten aufgehoben, wer bietet überdurchschnittliche Produkte und herausragende Beratungsleistung?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt insgesamt 15 Kreditinstitute im Bereich Altersvorsorge. Dabei wurden neben den sechs größten überregional tätigen Filialbanken die jeweils drei größten Sparkassen, Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie Sparda Banken in den Städten Berlin, Hamburg und München analysiert. Erster Teil der Untersuchung war eine detaillierte Analyse der angebotenen Leistungen im Bereich Altersvorsorge. Der zweite Teil der Studie bestand aus einem umfassenden Servicetest mit 600 Interessentenkontakten. Die Beratungsqualität der Filialbanken wurde im persönlichen Beratungsgespräch, telefonisch und per E-Mail getestet. Zudem analysierten die Tester den Versand von Produktinformationen und unterzogen die Internetseiten der Institute einer intensiven Analyse.

Die Deutsche Bank bietet insgesamt die beste Altersvorsorge. Die besondere Stärke des Branchenprimus ist die umfassend gute Leistung bei den Produkten und bei der Servicequalität: Die persönlichen Beratungsgespräche in der Filiale waren „sehr gut“, bei den Produkten (Angebot und Qualität) und bei der telefonischen Beratung lag sie auf dem ersten Rang. Auf dem zweiten und dritten Platz in der Gesamtwertung folgten Dresdner Bank und Berliner Sparkasse.

Hinsichtlich der Servicequalität überzeugten Deutsche Bank, Hamburger Sparkasse und Berliner Sparkasse – alle drei erhielten das Qualitätsurteil „gut“. Bei den persönlichen Beratungsgesprächen zeigte sich, dass die Branche im Bereich Altersvorsorge über eine relativ hohe Leistungsqualität verfügt.

Dennoch wurden zahlreiche Defizite offenbar: „Knapp 30 Prozent der persönlichen Gespräche fanden nicht in einer diskreten Atmosphäre statt. Dies ist bedauerlich, da Kunden für eine optimale Beratung ihre komplette finanzielle Situation und ihre Zukunftsvorstellungen offenlegen müssen – dies ist jedoch nicht möglich, wenn Unbeteiligte mithören“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Nur ein Kreditinstitut führte eine „sehr gute“ Bedarfsanalyse durch, bei einer Bank war diese sogar „mangelhaft“. Verbesserungspotenziale gibt es bei den telefonischen Gesprächen: Bloß rund 40 Prozent fanden in einer angenehmen Atmosphäre statt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Curio-Haus
Rothenbaumchaussee 17
D-20148 Hamburg
Fon: +49 (0)40 41 11 69 25
Fax: +49 (0)40 41 11 69 22
info@disq.de · www.disq.de

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 25
E-Mail: b.moeller@disq.de