

P R E S S E M I T T E I L U N G

Studie: Altersvorsorge bei Banken 2011

Bedarfsanalyse nur ausreichend – Testsieger ist Berliner Sparkasse vor Deutsche Bank und Berliner Volksbank

Hamburg, 13.09.2011 (ots) – Klassische oder fondsgebundene Rentenversicherung, Riester oder Rürup, Kauf einer Immobilie oder Mieter bleiben – um die richtige Strategie für die Altersvorsorge zu finden, müssen Banken Kundenwünsche eingehend analysieren. Doch Berater ermitteln den Kundenbedarf nur ausreichend, so das ernüchternde Ergebnis einer aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv besuchten verdeckte Testkunden 15 Banken und Sparkassen und ließen sich insgesamt 150 Mal beraten.

Im Durchschnitt erzielten die Banken bei der persönlichen Beratung ein gutes Qualitätsurteil. Die Mitarbeiter nahmen sich etwa eine Stunde für die Gespräche Zeit und stellten die komplexen Vorsorgethemen sehr verständlich dar. Bei der Rentenlückenberechnung zeigten sich jedoch Schwächen. „Obwohl die finanzielle Versorgungslücke die Basis für die Auswahl geeigneter Produkte darstellt, wurde sie nur in weniger als der Hälfte der Gespräche erwähnt oder berechnet“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Auch in den ausgehändigten Beratungsunterlagen wurde dieses Thema nur in 24 Prozent der Fälle erwähnt. Insgesamt erstellten nicht alle Berater Unterlagen mit einem konkreten Vorschlag für die Altersvorsorge, zusätzliche Produktinformationen oder Modellberechnungen suchten die Testkunden zum Teil vergebens.

Testsieger wurde Berliner Sparkasse und überzeugte durch die umfangreichste Bedarfsanalyse, die Lebenssituation der Testkunden wurde besonders detailliert abgefragt. Deutsche Bank auf Platz zwei punktete mit den besten Beratungsunterlagen und passenden Vorschlägen für die Altersvorsorge. Berliner Volksbank erzielte Rang drei. Die Beratung war hier besonders umfassend, sämtliche Fragen der Testkunden wurden vollständig beantwortet.

Das Marktforschungsinstitut überprüfte im Auftrag von n-tv die Altersvorsorgeberatung von Filialbanken. Insgesamt wurden sechs überregionale Banken sowie neun regional aktive Institute in den Städten Berlin, Hamburg und München untersucht. Die Beratungsqualität wurde anhand von verdeckt durchgeführten Gesprächen zu Themen wie Riesterrete oder sicherheitsorientierte Rentenversicherung analysiert. Zusätzlich wurden die bei der Beratung ausgehändigten Unterlagen genau unter die Lupe genommen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Geld – Mittwoch, 14. September 2011, um 18:30 Uhr

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 im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 27 88 91 48 12

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de