

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

Studie: Beste Altersvorsorgeberatung 2010

Bedarfsanalyse nur ausreichend – SEB ist Gesamtsieger, HypoVereinsbank mit bestem Beratungsgespräch

Hamburg, 16.07.2010 – Die Bereitschaft der Deutschen für das Alter vorzusorgen steigt, so eine aktuelle, repräsentative Umfrage im Auftrag des Deutschen Instituts für Altersvorsorge (DIA). 25 Prozent der Befragten sind demnach bereit, die Versorgungslücke im Alter in den nächsten 12 Monaten zu schließen. Eine gute Altersvorsorgeberatung, zum Beispiel bei der Hausbank, kann hilfreich sein. Doch bei welchen Banken sind die zahlreichen Ratsuchenden am besten aufgehoben, wer bietet die beste Beratung?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 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. Die Beratungsqualität der Filialbanken wurde anhand von 150 persönlichen Vorsorgegesprächen getestet. Zudem wurden die daraus resultierenden 150 Beratungsunterlagen unter die Lupe genommen.

Gesamtsieger der Studie wurde SEB. Die Bank überzeugte mit der besten Bedarfsanalyse im Test und lieferte überragende Beratungsunterlagen. HypoVereinsbank erzielte den zweiten Gesamtrang und bot das beste Beratungsgespräch. Berliner Volksbank schaffte es mit einer ausgewogenen Gesamtleistung auf den dritten Platz und ist somit das beste Regionalinstitut.

Auch wenn die Qualität der Altersvorsorgeberatung im Durchschnitt gut war, zeigte sich die größte Schwachstelle bei der lediglich ausreichenden Bedarfsanalyse. „Die persönliche und finanzielle Situation der Kunden wurde von den Beratern zu oberflächlich analysiert. Genaue Kenntnisse sind aber eine notwendige Voraussetzung für eine individuelle und passgenaue Altersvorsorgeberatung“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Dagegen überzeugten die Mitarbeiter durch die sehr gute Kommunikationsqualität, insbesondere die Freundlichkeit war vorbildlich. Die Berater schaffen es aber nicht immer, die komplexen Inhalte allgemeinverständlich zu erklären. Daran haperte es bei jedem vierten Beratungsgespräch, da zu oft Fachwissen vorausgesetzt wurde.

Nur gut jedes fünfte Altersvorsorgeangebot enthielt eine ausführliche Beratungsdokumentation. „Dies ist aus Sicht des Kunden nicht akzeptabel. Es überrascht besonders, da seit Anfang des Jahres ein Beratungsprotokoll bei der Anlageberatung verpflichtend ist“, unterstreicht Serviceexperte Hamer. Nur jeder vierte Altersvorsorgevorschlag wurde als individuell gestaltete Beratungsmappe überreicht, zu häufig erhielten die Testkunden lediglich lose Blattsammlungen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, heute um 18:35 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 / 41 11 69 27
E-Mail: b.moeller@disq.de