

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Altersvorsorge-Beratung bei Banken 2015

Beratungsleistungen insgesamt gut, aber teils unpassende Empfehlungen – Commerzbank ist Testsieger

Hamburg, 01.10.2015 – Wenn es um die eigene Altersvorsorge geht, ist Expertenwissen gefragt. Doch selbst kompetente Beratungen führen nicht automatisch zu guten Produktempfehlungen. Dies zeigt die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Filialbanken in Metropolen getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 01.10.2015, 18:35 Uhr*).

Beratungsleistung oft fachkundig und gut

Die Altersvorsorge-Beratung der getesteten Banken ist insgesamt gut und verbessert sich damit gegenüber der Vorjahresstudie nochmals leicht. Vier Finanzinstitute erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“, acht sind gut und drei erbringen befriedigende Leistungen.

Kompetenz und Freundlichkeit erweisen sich als Stärken. Fragen rund um die Altersvorsorgeprodukte, beispielsweise zu Riester-Zulagen, beantworten die Berater im Test ausnahmslos korrekt und meist auch vollständig. Zudem treten sie sehr motiviert auf, zeigen sich äußerst hilfsbereit und nehmen sich ausreichend Zeit für die Kundengespräche.

Schwachpunkt Bedarfsanalyse

Die Güte der Lösungsvorschläge hängt entscheidend davon ab, inwieweit die Berater die individuelle Kundensituation erfragen. Doch genau hier hapert es noch immer: Bei der wichtigen Bedarfsanalyse zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Banken. Haushaltsausgaben oder bestehende Geldanlagen werden nicht immer erfragt. Neben dem finanziellen Hintergrund bleiben zum Teil auch persönliche Kundenziele, wie die Absicherung von Hinterbliebenen, unberücksichtigt. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Eine schlechte Bedarfsanalyse ist folgenreich, denn die präsentierten Lösungsvorschläge sind in diesen Fällen zwangsläufig unpassend.“

Fachkundige und sehr engagierte Berater auf der einen Seite, teils Schwächen beim Erkennen des Kundenanliegens auf der anderen Seite – nicht alle Banken können vollends überzeugen. Die Konsequenz: Im Test zeigt sich eine relativ geringe Abschlussbereitschaft; rund 40 Prozent der Kunden hätten sich letztlich nicht für das angebotene Altersvorsorgeprodukt entschieden.

Die besten Unternehmen

Testsieger ist die Commerzbank mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Berater sind führend in puncto Kompetenz und gehen mit am individuellsten auf die Kunden ein. Sie erläutern ausführlich die Vor- und Nachteile der Altersvorsorgeprodukte und präsentieren passende Lösungsvorschläge, die auf sehr detaillierten Bedarfsanalysen basieren. Der persönliche und finanzielle Hintergrund der Kunden wie auch die angestrebte Sparrate werden gezielt erfragt. Das äußerst freundliche Auftreten der Mitarbeiter rundet die ausgesprochen positive Beratungsleistung ab. Auf Rang zwei folgt die Deutsche Bank (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Berater erläutern auch komplizierte Sachverhalte verständlich und treten im Anbietervergleich am freundlichsten auf. Fragen zu den Altersvorsorgeprodukten beantworten die Mitarbeiter

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,

Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

vollständig und korrekt. Im Zuge der Bedarfsanalyse berechnen die Berater stets die individuelle Versorgungslücke. Beim Umfeld schneidet das Institut aufgrund ansprechender Räumlichkeiten mit diskreter Beratungsatmosphäre am besten ab. Rang drei belegt die Berliner Volksbank, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Vor allem die kommunikativen Fähigkeiten der Berater überzeugen. Hinsichtlich des Produkts gehen sie stets auf die individuelle Versorgungslücke der Kunden ein und berücksichtigen meist auch bisherige Vorsorgemaßnahmen. Die Beratung fällt individuell aus und führt im Test zu bedarfsgerechten Lösungsvorschlägen. Die Münchner Bank auf Platz vier erzielt als weiteres Unternehmen das Qualitätsurteil „sehr gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete im Rahmen der Service-studie 15 Filialbanken in den Metropolen Berlin, Hamburg und München. Gegenstand der Untersuchung war die Beratungsqualität zum Thema Altersvorsorge. Die Analyse erfolgte auf Basis von jeweils zehn verdeckten Beratungsgesprächen (Mystery-Tests) in den Filialen der Finanzinstitute. Bewertet wurden dabei unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Qualität der Bedarfsanalyse und des Beratungsumfelds sowie die Wartezeiten. Bei einer Bank kam ein vereinbarter Beratungstermin nicht zustande, sodass insgesamt 149 Servicekontakte in die Auswertung einfließen.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.