

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

Servicestudie: Beratung Altersvorsorge bei Banken

Schlecht beraten in die Versorgungslücke – Testsieger ist Deutsche Bank vor Berliner Sparkasse und Berliner Volksbank

Hamburg, 13.09.2012 (ots) – Alternde Bevölkerung, sinkende Renten und steigendes Renteneintrittsalter – die Dauerdiskussion hat mittlerweile jedem verdeutlicht: Wer Altersarmut verhindern möchte, sollte privat vorsorgen. Doch eine Vielzahl an unterschiedlichen Produkten, sinkendes Vertrauen in Finanzmärkte und wenig Klarheit über die Kosten verunsichern die Verbraucher. Eine mögliche Anlaufstelle sind Banken. Doch wie individuell und kompetent wird dort beraten? Das Deutsche Institut für Service-Qualität machte im Auftrag von n-tv den Test und stellte 15 regional und überregional tätige Finanzinstitute auf den Prüfstand.

Die Studie zeigte große Schwächen in der Beratung auf. Trotz einer zumeist freundlichen und vertrauenswürdigen Gesprächsatmosphäre gingen die Mitarbeiter zu wenig auf das persönliche Anliegen der Kunden und ihre finanzielle Situation ein. „Bei jedem fünften Beratungsgespräch wurde nicht nach dem Einkommen gefragt. Ohne diese Angabe ist jedoch keine individuelle Altersvorsorge möglich“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Auch detaillierte Informationen, etwa über Haushaltsausgaben oder Kreditverpflichtungen spielten häufig keine Rolle. Dementsprechend zeigte nicht einmal die Hälfte der Beratungen konkret die Höhe der individuellen Rentenlücke auf. „Während die Berater in etwa 80 Prozent der Gespräche ausgiebig die Vorteile des eigenen Angebots darstellten, wiesen sie nur in 38 Prozent auch auf mögliche Risiken hin“, ergänzt Serviceexperte Hamer.

Einen Mangel an Kundenorientierung zeigte der Test auch im Umgang mit Angebotsunterlagen. So erhielt jeder fünfte Kunde nach einer Beratung gar kein individuelles Angebot sondern allenfalls Produktbroschüren und den Hinweis auf notwendige Folgeberatungen. In 72 Prozent der überreichten Unterlagen gab es die gewünschten Informationen zur Rentenlücke nicht. Auch Dokumentationen, die das Beratungsgespräch zusammenfassten, blieben selten. Darüber hinaus ergab die Analyse der Unterlagen den schwerwiegenden Mangel, dass die Banken anfallende Kosten vielfach nicht vollständig offen legten.

Deutsche Bank wurde Testsieger und bot neben der besten Beratung auch die hochwertigsten Beratungsunterlagen. Die Mitarbeiter gingen am umfassendsten und sehr individuell auf die Situation der Kunden ein. An zweiter Stelle positionierte sich Berliner Sparkasse mit überdurchschnittlicher Kompetenz bei der richtigen Bewertung des Vorsorgebedarfs. Auf dem dritten Rang folgte Berliner Volksbank. Die Mitarbeiter analysierten ausführlich die finanzielle Situation des Kunden und stellten neben den Vorteilen der Produkte auch mögliche Risiken transparent dar.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 13.09.2012, um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Die Marktforscher untersuchten im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv von Juli bis August 2012 insgesamt 15 regional und überregional tätige Banken in Berlin, Hamburg und München. In die umfassende Serviceanalyse flossen 150 persönliche Beratungen vor Ort und eine Bewertung der ausgehändigten Unterlagen ein. Den Tests lagen fünf verschiedene Kundenprofile mit entsprechenden Beratungsthemen zugrunde, wie zum Beispiel renditeorientierte oder sicherheitsbetonte Modelle, flexibles Ansparen oder staatliche Rentenförderung.

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 seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de