

## Studie: Altersvorsorgeberatung bei Banken 2016 - Erfreuliche Kundenorientierung, Angebote zu wenig individuell - Deutsche Bank ist Testsieger

**Auf die spätere gesetzliche Rente allein sollte heute kaum noch jemand bauen. Für die private Altersvorsorge steht eine Vielzahl an Produkten zur Verfügung - eine fachkundige Beratung ist aber fast unumgänglich, zum Beispiel bei Banken.**

Dass der Renten-Sparer dabei aber besser nicht unvorbereitet in das Gespräch gehen sollte, zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Finanzinstitute untersucht hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber - Geld, Mittwoch, 05.10.2016, 18:35 Uhr).

### **Vier Banken sind top**

Insgesamt erreichen die Anbieter ein gutes Ergebnis. Vier Banken erhalten das Qualitätsurteil „sehr gut“, neun weitere sind gut. Zwei Unternehmen schneiden lediglich befriedigend ab. Ein großer Pluspunkt vieler Finanzinstitute: die ausgeprägte Kundenorientierung. Die Berater nehmen sich nicht nur genügend Zeit, sondern sind in der Regel kompetent, freundlich, motiviert und vertrauenswürdig. Komplizierte Zusammenhänge können sie meist leicht verständlich erklären.

Auch das Umfeld der Beratungsgespräche stimmt: Die Beratungen finden fast immer in sauberen und ansprechend gestalteten Filialen statt. Zudem können die Kunden mit verbindlichen Terminvergaben rechnen. Zu störenden Gesprächsunterbrechungen kommt es nur in Ausnahmefällen. Auch fallen die Wartezeiten bis zum Beratungsbeginn mit im Schnitt rund zweieinhalb Minuten noch akzeptabel aus. Im Extremfall werden Kunden im Test allerdings annähernd eine halbe Stunde auf die Folter gespannt.

### **Oberflächliche Analyse**

Ausbaufähig sind die Analyse des Kundenbedarfs und die Passgenauigkeit der Lösungsvorschläge. Zwar werden die Lebensumstände und das Einkommen der Interessenten meist ausreichend unter die Lupe genommen. Haushaltsausgaben oder laufende Darlehen werden jedoch zu selten thematisiert, und die unterbreiteten Angebote sind oft nicht auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten. „Am besten“, so rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, „bestehen die Kunden auf die individuelle Berechnung der Versorgungslücke.“

### **Die besten Anbieter**

Testsieger ist die Deutsche Bank mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die freundlichen und hilfsbereiten Mitarbeiter beraten am kompetentesten. Die Angestellten gehen sehr individuell auf ihre Kunden ein und präsentieren dementsprechend bedarfsorientierte Lösungen. Über die Kostenstruktur wird der Interessent transparent aufgeklärt. Auch das ansprechende Filialumfeld trägt zu der Top-Platzierung bei. Den zweiten Rang belegt die Commerzbank (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Das Institut erzielt im Vergleich das beste Ergebnis in der Bedarfsanalyse. Die kompetenten Berater erfragen detailliert den finanziellen Hintergrund und das konkrete Anliegen der Kunden. Zudem sind die Mitarbeiter motiviert, nehmen sich genügend Zeit und beraten die Interessenten sehr

individuell. Platz drei nimmt die Hamburger Sparkasse ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Angestellten treten ausgesprochen freundlich auf, vermitteln ihr Fachwissen sehr verständlich und erfragen gezielt den persönlichen Hintergrund der Kunden. Kurze Wartezeiten und eine angenehme Atmosphäre runden das positive Gesamtbild ab. Mit der Hamburger Volksbank auf Rang vier erzielt noch ein weiteres Unternehmen das Qualitätsurteil „sehr gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Beratungsqualität zum Thema Altersvorsorge bei den sechs größten überregionalen Universalbanken und den jeweils größten Regionalbanken (Sparkassen, Volks- und Raiffeisenbanken, Sparda-Banken) in Berlin, Hamburg und München. Insgesamt wurden 15 Institute untersucht. Die Studie analysierte die Qualität der Beratungsgespräche vor Ort. Dazu gehörten unter anderem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, deren Fähigkeit, den Bedarf der Kunden zu erfassen, sowie eine diskrete Beratungsatmosphäre. Insgesamt flossen 149 Servicekontakte in die Untersuchung ein.

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)

**Unternehmen**

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg

Internet: [www.disq.de](http://www.disq.de)

**Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG**

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.