

## Studie: Altersvorsorgeberatung bei Banken 2017 / Beratungen fachkundig, aber nicht immer ausreichend individuell – Commerzbank ist Testsieger

**Ein Ruhestand ohne finanzielle Sorgen? Allein mit der zu erwartenden gesetzlichen Rente bleibt dies für viele Menschen Illusion. Eine private Altersvorsorge ist sinnvoll, doch wer durchschaut die Vielzahl unterschiedlicher Anlageprodukte? Der Beratungsbedarf ist entsprechend hoch, etwa durch den Bankberater. Hier zeigt sich: Die Mitarbeiter vor Ort sind meist fachkundig, aber nicht ohne Schwächen. Das belegt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Finanzinstitute untersucht hat (Sendehinweis: n-tv Ratgeber - Geld, Mittwoch, 18.10.2017, 18:35 Uhr).**

### Hohe Beratungskompetenz

Die Branche ist in puncto Altersvorsorgeberatung insgesamt gut aufgestellt. Zwei Banken erhalten das Qualitätsurteil „sehr gut“, die weiteren 13 untersuchten Unternehmen schneiden mit „gut“ ab. Überzeugen können die meisten Institute mit der Kompetenz ihrer Mitarbeiter: Auf Kundenfragen erteilen sie fast ausnahmslos korrekte und meist auch umfassende Informationen zu den Altersvorsorge-Produkten. Die Angestellten treten zudem in annähernd 90 Prozent der Fälle engagiert und souverän auf und nehmen sich in der Regel auch ausreichend Zeit für die Beratungen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, weist auch auf die Kommunikationsstärke der Mitarbeiter hin: „Die Berater treten freundlich und hilfsbereit auf und können ihr Wissen dem Kunden oft gut verständlich vermitteln. Positiv ist auch, dass die Kunden in der Regel ernst genommen werden und die Beratungen auf Augenhöhe stattfinden.“

### Kundenbedarf nicht immer im Fokus

Verbesserungsfähig ist dagegen die Analyse des Kundenbedarfs: Zwar werden die Lebensumstände und das Haushaltsnettoeinkommen der Kunden erfragt, die weiteren finanziellen Rahmenbedingungen, etwa Haushaltsausgaben oder laufende Darlehen, werden jedoch zu selten thematisiert. „Passgenaue, individuelle Lösungsvorschläge“, so Marktforschungsexperte Markus Hamer, „setzen eine gründliche Ermittlung des Kundenbedarfs voraus. In diesem Punkt besteht in der Branche häufig noch Verbesserungspotenzial.“

### Die besten Unternehmen

Testsieger ist die Commerzbank mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen erzielt das im Vergleich beste Ergebnis bei der Bedarfsanalyse, beispielsweise bei Ermittlung der finanziellen Situation der Kunden. Die Mitarbeiter treten professionell sowie vertrauenswürdig auf und stellen die Vorteile der Produkte gut dar. Die kommunikationsstarken Mitarbeiter überzeugen zudem mit ihrer Freundlichkeit und Empathie. Das ansprechende Filialumfeld trägt ebenfalls zum Testsieg bei.

Platz zwei belegt die Deutsche Bank, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamturteil. Die Mitarbeiter beantworten im Test sämtliche Fragen korrekt und vollständig. Auch die Kosten legen sie transparent dar und ermitteln das Kundenanliegen genau, etwa hinsichtlich bisheriger Vorsorgemaßnahmen sowie der gewünschten Auszahlungsform. Die Berater treten zudem hilfsbereit auf und erteilen inhaltlich verständliche Auskünfte.



Den dritten Rang nimmt die Hamburger Sparkasse (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Das Finanzinstitut überzeugt insbesondere in puncto Kompetenz der Mitarbeiter: Sie gehen individuell auf den Kunden ein, erfragen detailliert die persönliche Lebenssituation und präsentieren bedarfsorientierte Lösungen. Das freundliche Auftreten sowie kurze Wartezeiten bis zur Beratung ergänzen das positive Bild.

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 150 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.