



Archiv

Aus FOCUS-MONEY Nr. 29 (2008)

Bankentest

Beruhigt in den Ruhestand

Welche Bank berät Kunden zur Altersvorsorge am besten und bietet das umfangreichste Produktportfolio? 15 große Filialinstitute im Test

Von den FOCUS-MONEY-Redakteuren Axel Hartmann und Thomas Schickling

Beim Thema Altersvorsorge wissen die Deutschen nicht so recht, was sie wollen. Bei einer Umfrage des Instituts für Demoskopie Allensbach nannten mehr als 70 Prozent der Teilnehmer (Bevölkerung ab 16 Jahre) auf die Frage nach der idealen Form der Altersvorsorge die gesetzliche Rente. Nur etwa ein Drittel der Bürger jedoch hält den staatlich organisierten Generationenvertrag, in dem der jeweils aktuell arbeitende Bevölkerungsteil für die Rentner aufkommt, gegenüber der privaten Altersvorsorge für die sicherere Variante der Ruhestandsfinanzierung (s. Grafiken links).

Immerhin: Zwar scheint die alte Beschwörungsformel „Eins ist sicher: die Rente“, die weiland Norbert Blüm als Bundesminister für Arbeit und Sozialordnung an Litfaßsäulen pappte, in den Köpfen immer noch fest verankert. Dennoch werden der schwindende Ertrag der staatlichen Rentenversicherung und die Notwendigkeit wahrgenommen, zur Kompensation privat etwas fürs Alter zur Seite zu legen. Weitere Aufklärungsarbeit, wie groß die finanziellen Lücken im Ruhestand sein werden und mit welchen Mitteln sie sich am besten füllen lassen, ist jedoch unerlässlich. „Durch die Einführung von Riester- und Rürup-Förderung und die erweiterten Möglichkeiten der betrieblichen Altersvorsorge neben den bisherigen ungeforderten Angeboten von Privatrenten, Fondssparplänen oder sonstigen Wertpapieren ist ein Dschungel an Möglichkeiten entstanden, der die meisten Verbraucher überfordert“, weiß Christian Gülich vom Bund der Versicherten (BdV).

Doch wo werden Verbraucher am besten beraten? Dieser Frage spürte das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) in seiner Studie „Beste Altersvorsorge 2008“ nach. Die Hamburger Marktforscher nahmen dafür Produktpalette und Serviceleistung von 15 großen Filialbanken unter die

Lupe. In verdeckten persönlichen sowie Telefon- und Online-Kontakten wurden die Beratungsqualität geprüft, der Versand von Produktinformationen getestet und die Web-Seiten der Institute analysiert (siehe Methode Seite 63).

Solide in allen Belangen. **Als Sieger ging die Deutsche Bank ins Ziel. Den Branchenprimus zeichnet eine umfassend gute Leistung bei Produkten wie Servicequalität aus.** „Für uns ist Vorsorge mehr als nur Versicherung oder Riester“, betont Frank Strauß, **Vorsitzender der Geschäftsleitung Privat- und Geschäftskunden der Bank** (siehe Interview Seite 65). Auf dem zweiten und dritten Platz der Gesamtwertung landeten Dresdner Bank und Berliner Sparkasse (s. Tabelle S. 61). In der Teilwertung Leistungsangebot platzierte sich die Deutsche Bank vor Dresdner Bank und Postbank (s. Tabelle unten). **Die Rangreihe beim Service** führt die **Deutsche Bank vor Hamburger Sparkasse** und Berliner Sparkasse an (siehe Tabelle Seite 64).

Ungeliebte Mithörer. „Inbesondere bei den persönlichen Beratungsgesprächen zeigte sich, dass die Kreditinstitute im Bereich Altersvorsorge über eine relativ hohe Leistungsqualität verfügen“, betont Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ. Dennoch förderte die Untersuchung auch zahlreiche Defizite zutage. So fanden knapp 30 Prozent der persönlichen Gespräche nicht in einer diskreten Atmosphäre statt. „Das ist bedauerlich, da Kunden für eine optimale Beratung ihre komplette finanzielle Situation offenlegen müssen. Dies ist jedoch nicht möglich, wenn Unbeteiligte mithören“, bemängelt Hamer. Zudem wurde gut jedes fünfte Gespräch durch Unterbrechungen gestört.

Erstaunliche Lücken. Inhaltlich haperte es ebenfalls bisweilen. Nur ein Institut etwa verdiente für seine Bedarfsanalyse ein „sehr gut“. Bei einer Bank fiel die Bestandsaufnahme, was an Absicherungen vorhanden ist und wo noch nachgebessert werden muss, gar nur „mangelhaft“ aus. Erstaunliche Lücken bei der Sachkenntnis offenbarte ein Berater auf die Frage nach einem Angebot für eine fondsgebundene Rente. Seine Antwort: „Ich war zwei Wochen im Urlaub, vielleicht ist da was an mir vorbeigegangen. Der Begriff Fondsrente sagt mir jetzt nichts.“ Reichlich unpassend fiel auch die Reaktion eines anderen Angestellten beim heiklen Punkt der Kosten für den Abschluss einer fondsgebundenen Rente aus. Der lapidare Kommentar: „Sie wissen, umsonst gibts nichts auf der Welt.“

Ausbaufähig präsentierte sich vielfach der telefonische, elektronische und postalische Kontakt zur Kundschaft. Nur drei der 15 Institute waren rund um die Uhr per Telefon erreichbar. Zwei Anbieter hielten mit 50 Stunden in der Woche ihre Leitungen kaum länger offen, als die regulären Arbeitszeiten ausfallen. Bei den Telefongesprächen empfanden die Tester nur bei rund 40 Prozent der Anrufe die Atmosphäre angenehm. Zudem ließ die Individualität zu wünschen übrig. Bloß bei jedem dritten Gespräch

attestierten die verdeckten Ermittler, dass nicht nur Standardfloskeln abgespult wurden.

Bei den E-Mail-Anfragen blieb jede fünfte Nachricht ohne Antwort. Die per Post versandten Informationsunterlagen erfüllten in keinem Fall die Anforderungen der Tester zu 100 Prozent. Überhaupt wurden nur auf jede dritte Anfrage hin Mappen verschickt. Die Summe der Mängel führte am Ende dazu, dass die Experten des DISQ für die Serviceleistung der Banken in der privaten Altersvorsorge nur dreimal das Qualitätsurteil „gut“ vergeben konnten, elf Institute erhielten ein Befriedigend, ein Kandidat schaffte lediglich die Testnote „ausreichend“.

Unbedingt informieren. Doch auch wenn eine Bank eine solide Beratung bietet, mit blindem Vertrauen sollte kein Kunde in ein Gespräch gehen. „Es gibt kein ideales Angebot für jede Zielgruppe. Überall muss zwischen produktspezifischen Vor- und Nachteilen abgewogen werden. Jeder Verbraucher sollte sich so weit wie irgend möglich vorab auch selbst informieren“, rät BdV-Mann Gülich.

Der Verbraucherschützer rät, bei der Altersvorsorgeplanung sechs zentrale Aspekte zu klären:

1. Sind die familiäre und berufliche Situation sowie deren mögliche Veränderung erfasst?
2. Werden die Möglichkeiten der staatlichen Förderung vorrangig dargestellt?
3. Wird auf die Notwendigkeit ausreichender Reserven (Notgroschen) hingewiesen?
4. Wird dem Abbau von Schulden (etwa für eine Immobilie) der Vorrang vor weiteren Ansparverträgen eingeräumt?
5. Werden Risikobereitschaft und Erfahrungen des Kunden für Wertpapiere erfragt?
6. Wie wird der angebotene Altersvorsorgevertrag bei Auszahlung steuerlich und hinsichtlich Sozialversicherungsbeiträgen behandelt?

Nur wenn auf alle Fragen zufriedenstellende Antworten gegeben werden, kann einem Kunden die „beste Altersvorsorge“ geboten werden – für 2008 und auch darüber hinaus.

Gesamtsieger

Mit deutlichem Abstand sicherte sich die Deutsche Bank den Sieg beim Altersvorsorge-Test. Sie schnitt sowohl beim Leistungsangebot als auch beim Service am besten ab.

Bestes Leistungsangebot

Um gute Leistungsnoten zu erzielen, mussten die Banken nicht nur beim Produktangebot glänzen, sondern auch bei Erreichbarkeit und Beschwerdemöglichkeiten.

Beste Altersvorsorgeprodukte

Das Gewicht bei der Bewertung des Produktsortiments lag auf Rürup- und Riester-Policen. Das Abschneiden in diesem Bereich machte die Hälfte der Punkte aus.

Methode – Detaillierte Analyse

Mit 600 verdeckten Kundenanfragen erforschte das Deutsche Institut für Service-Qualität die Altersvorsorgeberatung von 15 Banken.

Zwischen 21. April und 13. Juni nahmen die Tester des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) das Produktangebot und die Serviceleistungen von 15 Filialbanken (s. Tabelle unten) in Sachen Altersvorsorge für Privatkunden unter die Lupe. Die Hamburger Marktforscher haben sich auf die Prüfung der Serviceleistungen von Unternehmen spezialisiert und spüren Schwachstellen auf, um Verbrauchern Orientierungshilfen an die Hand zu geben.

Leistungen

Im ersten Schritt wurde dabei das Leistungsangebot bewertet. Punkte gab es dabei in den drei Bereichen angebotene Altersvorsorgeprodukte, Beschwerdekommunikation und Erreichbarkeit, die mit unterschiedlichen Gewichtungen (in Klammern) in die Wertung eingingen. Grundsätzlich bekam die jeweils beste Bank 100, die schlechteste 0 Punkte. Die dazwischen liegenden Werte wurden den Abständen entsprechend bewertet.

Angebote Altersvorsorgeprodukte (70%): Bei den Banken abgefragt wurde das Angebot an staatlich geförderten Riester- und Rürup-Renten (50%), Berufsunfähigkeitsversicherungen (20%) und privaten Rentenversicherungen (30%). Dabei wurde zum einen die Breite der Palette unterschiedlicher Policen in der jeweiligen Kategorie (z.B. Angebot an Fondssparplänen, Bank-sparplänen und klassischen Rentenversicherungen im Bereich der Riester-Policen) erfasst (50%) als

auch, wie viele der offerierten Produkte jeweils in den Rating-Stufen FFF (hervorragend), FF+ (sehr gut) und FF (gut) der Rating-Agentur Franke & Bornberg rangieren (50%).

Beschwerdekommunikation (10%): Bei diesem Kriterium ging es darum zu untersuchen, welche möglichen Beschwerdekanäle die Banken bereithalten und explizit in ihrem Internet-Auftritt nennen. Das Vorhandensein der Kanäle Telefon, E-Mail, Post und Fax ging dabei zu gleichen Teilen (je 25%) in die Auswertung ein.

Erreichbarkeit (20%): Um zu erfassen, wie gut oder schlecht erreichbar die Banken für Kunden sind, wurden bei den Filialen die durchschnittliche Öffnungszeit in Stunden pro Woche (20%) sowie die maximale Öffnungszeit in Stunden pro Woche (5%), die Anzahl der Standorte je Quadratkilometer Einzugsgebiet (25%), die Anzahl der Berater im mobilen Vertrieb (25%) und die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiter in Stunden pro Woche (25%) bewertet.

Service

Den zweiten Block im Test nahm die Überprüfung der Service-Leistungen der Banken ein. Er unterteilt sich in die fünf unterschiedlich gewichteten (Anteil in Klammern) Bereiche persönliche Beratung, telefonische Kontaktqualität, E-Mail-Kontakt-Qualität, Versandanalyse und Internet-Analyse. Die Bewertung aller Kriterien erfolgte in einer Bandbreite von 0 bis 100 Punkten.

Persönliche Beratung (40%): Anhand von zehn verdeckten Gesprächen von Testkunden unterschiedlichen Profils bei jeder Bank ermittelte das DISQ unter anderem, wie angenehm die Räumlichkeiten gestaltet waren, wie genau Termine eingehalten wurden, wie die Mitarbeiter auftraten, wie diskret die Atmosphäre ausfiel, **wie ausführlich und gezielt die Finanzdienstleister eine Bedarfsanalyse durchführten, wie umfangreich die Beratung angelegt war und inwiefern die Lösungsvorschläge zum Kundenprofil passten. So wurde etwa getestet, ob Kundenberater merkten, wenn staatliche Förderungen noch nicht ausgenutzt wurden, ob sie Zukunftspläne der Kunden (z.B. Kauf einer Immobilie, Kinderwunsch) berücksichtigten, ob sie die Rentenlücke richtig berechneten oder ob sich die Risikoneigung des Kunden in den Angeboten adäquat widerspiegelte (70%).** Zusätzlich wurden Inhalt und Erscheinungsbild einer beispielhaften Beratungsmappe bepunktet. Wichtige Aspekte waren dabei etwa der Aufbau der Unterlagen, die vollständige Protokollierung des Gesprächs, die Beilage einer Visitenkarte und die Wertigkeit der Materialien (30%).

Telefonische Kontaktqualität (20%): In zehn Testanrufen bei jeder Bank mit jeweils identischen Anliegen wurden Aktivitätsgrad (u.a. Verweildauer in Warteschleife, wöchentliche Erreichbarkeit in Stunden), Zuverlässigkeit

(u.a. Richtigkeit der Aussagen), Kompetenzgrad (u.a. Individualität der Beratung) und Kommunikationsqualität (u.a. Verständlichkeit, Freundlichkeit) der Mitarbeiter der Institute am Telefon geprüft. Die Gewichtung der Bereiche in der genannten Reihenfolge: 25%, 15%, 25% und 35%.

E-Mail-Kontakt-Qualität (15%): Wie der Telefontest erfolgte auch der E-Mail-Check anhand von zehn verdeckten Interessentenanfragen. Der Inhalt entsprach dem der Telefonate. Lediglich die Gewichtung der Kriterien Aktivitätsgrad (20%), Zuverlässigkeit (30%), Kompetenzgrad (35%) und Kommunikationsqualität (15%) fiel anders aus.

Versandanalyse (15%): Für die Analyse der Versandbearbeitung forderten die Tester je fünfmal per Mail und Telefon Unterlagen zur Altersvorsorge bei den Banken an. Bewertet wurden, ob überhaupt Unterlagen verschickt wurden (40%), wie schnell dies erfolgte (15%), wie viel Unterlagen nach fünf Tagen nicht ankamen (20%), ob die richtigen Unterlagen verschickt (15%) und ob Name und Anschrift richtig erfasst worden waren (10%).

Internet-Analyse (10%): Die Websites der Banken untersuchte das DISQ auf die Kriterien Kontaktmöglichkeiten (20%), das Vorhandensein allgemeiner Informationen wie AGBs, Glossar oder Newsletter (10%), das Angebot spezieller Informationen wie Riester-Förderrechner oder die Suche nach sparplanfähigen Fonds (30%) sowie die Anzahl der Klicks bis zum Erreichen der allgemeinen und speziellen Informationen (je 15%).

Gesamtwertung

Für die Rangliste der besten Altersvorsorge 2008 wurden die Punktzahlen der drei Hauptkriterien aus dem Leistungs- sowie der fünf Hauptkriterien aus dem Servicebereich addiert und gemittelt.

Analysierte Banken

Berliner Sparkasse

Berliner Volksbank

Citibank

Commerzbank

Deutsche Bank

Dresdner Bank

Hamburger Sparkasse (Haspa)

Hamburger Volksbank

HypoVereinsbank

Münchner Bank

Postbank

Sparda Bank Berlin

Sparda Bank Hamburg

Sparda Bank München

Stadtsparkasse München

Beste Serviceleistung

Bei der persönlichen Beratung legten sich die Banken ins Zeug. Auf den anderen Kommunikationskanälen fielen die Punktzahlen nicht so hoch aus.

Quelle: DISQ

Bestes Beratungsgespräch

Ein exzellentes persönliches Gespräch sichert der Berliner Sparkasse Platz eins in der Kategorie Beratungsgespräch. **Haspa** und **Deutsche Bank** folgen auf den Plätzen zwei und drei.

QUELLE des Gesamtartikels (Stand 07/2008):
http://www.focus.de/finanzen/banken/bankentest-beruhigt-in-den-ruhestand_aid_316684.html

