

PRESSEMITTEILUNG

Serie Altersvorsorge Filialversicherungen 2010: Riester-Rente

Nur knapp 15 Prozent der Versicherer bieten guten Service – Testsieger ist Debeka vor AachenMünchener und R+V

Hamburg, 06.12.2010 – Zu häufig bleiben in der Beratung zum Thema Altersvorsorge wichtige Aspekte unberücksichtigt. Und Kundenanfragen am Telefon oder per E-Mail beantworten die Versicherer nur unvollständig oder erst gar nicht. So das Ergebnis einer aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Die Servicequalität der Branche war im Durchschnitt nur befriedigend, lediglich zwei Versicherer boten guten Service. Die persönliche Beratung war insgesamt gut, offenbarte allerdings deutliche Mängel bei der Bedarfsanalyse. „Nur in den wenigsten Fällen wurden bestehende Rücklagen sowie Kreditverpflichtungen erfragt oder detailliert genug analysiert“, bemängelt Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Dies ist aber eine entscheidende Voraussetzung zur Erstellung eines passgenauen Angebots.“ Defizite zeigte auch die Analyse des Kundenservice per Telefon auf, wo die Mitarbeiter zu oft auf die Beratung vor Ort verwiesen, anstatt die Kundenanliegen selbst zu klären. Antworten auf E-Mails ließen im Durchschnitt rund drei Tage auf sich warten. „Noch schlimmer wiegt die Tatsache, dass sogar jede zweite E-Mail-Anfrage gänzlich unbeantwortet blieb – das ist aus Kundensicht nicht akzeptabel“, so Serviceprofi Hamer.

Die durch Franke & Bornberg bewerteten klassischen Riester-Renten glänzten bis auf eine Ausnahme durch gute bis hervorragende Ratings. Deutlich heterogener war das Ergebnis bei den prognostizierten Renten mit Überschüssen, wo je nach Produkt Leistungsunterschiede von bis zu 30 Prozent ermittelt wurden. „Die Analyse verdeutlicht, wie wichtig der intensive Produktvergleich vor Abschluss ist“, kommentiert Hamer.

„Bester Anbieter Riester-Rente 2010“ wurde Debeka. Der Versicherer bot das beste klassische Riester-Produkt und bestach im Service durch die freundliche und verständliche telefonische Beratung. Rang zwei erzielte AachenMünchener. Mit guten Leistungen auf allen Kontaktkanälen wurde das Unternehmen Servicesieger und beantwortete Anfragen per Telefon und E-Mail am professionellsten. Dritter wurde R+V dank Top-Service und guter Ergebnisse bei der Produktanalyse. Sehr überzeugend war dabei die schnelle Beantwortung von E-Mail-Anfragen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Montag, 6. Dezember 2010, um 18:35 Uhr

Das Marktforschungsinstitut untersuchte insgesamt 15 Filialversicherungen. Basis für die Untersuchung mit 540 Servicekontakten waren 75 Testberatungen in den Filialen sowie 150 telefonische Informationsgespräche. Zudem wurden 150 E-Mail-Anfragen ausgewertet und die Websites der Unternehmen analysiert. Im ersten Teil der dreiteiligen Serie erfolgte in Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke & Bornberg eine umfassende Bewertung des Produkts Riester-Rente. Teil zwei wird sich der Rürup-Rente, Teil drei der Privat-Rente widmen.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 27

E-Mail: b.moeller@disq.de

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 Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

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