

# RATINGBERICHT

**Folge-Rating zur  
Servicequalität der  
Deutsche Vermögensberatung AG**

**Juli 2007**

*Wer beurteilt die Servicequalität?*

Die ServiceRating GmbH ist der erste deutsche Anbieter für ein ganzheitliches Ratingverfahren zur Servicequalität. Mit den durchgeführten Beurteilungen wird Kundenservice branchenübergreifend nach strengen Richtlinien messbar und für Verbraucherinnen und Verbraucher transparent gemacht. Unternehmen verpflichten sich freiwillig für eine Untersuchung ihrer Servicequalität durch die unabhängige ServiceRating GmbH. Die Rating-Ergebnisse zum Kundenservice werden regelmäßig aktualisiert. Die gültigen Ratings und ausführliche Ergebnisse finden Sie unter [www.servicerating.de](http://www.servicerating.de).

*Welches Unternehmen wurde beurteilt?*

**Deutsche Vermögensberatung AG**



**Deutsche Vermögensberatung**

Die Deutsche Vermögensberatung AG (DVAG) ist ein Finanzvertrieb und hat ihren Sitz in Frankfurt am Main.

*Wie wird bei der Beurteilung der Servicequalität vorgegangen?*

ServiceRating bewertet die Service- und Beratungsleistungen sowie den Erfolg dieser Serviceangebote anhand von repräsentativen Kundenbefragungen und qualitätsgeprüften Beratungstests (Nichtkunden). Um den Kundenservice einer übergreifenden und objektiveren Sicht zuzuführen, untersucht ServiceRating darüber hinaus die Voraussetzungen im Management für einen Top-Service am Kunden. In Manager-Interviews sowie im Service-Audit muss das Management den ServiceRating-Analysten alle Fragen zum Serviceangebot und zur Qualitätssicherung beantworten.

Ein Rating-Ergebnis hat eine Gültigkeitsdauer von einem Jahr. Zur Aktualisierung muss ein Folge-Rating durchgeführt werden. Für das Kundenurteil werden in einem Folge-Rating entweder eine Kundenzufriedenheitsbefragung oder Beratungstests mit einbezogen. Das Management-Audit wird durchgängig vollzogen.

Die Beurteilungen auf den drei Qualitäts-Dimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit werden zu einer Gesamtnote zusammengefasst.

*Welches Ergebnis hat die DVAG erreicht?*

ServiceRating vergibt der Deutsche Vermögensberatung AG das Testurteil zum Kundenservice **sehr gut** mit der Auszeichnung durch **vier Kronen**. Die DVAG hat somit ihr Ergebnis aus dem Erst-Rating bestätigt.



**Zusammenfassung** Die Teilnoten der drei Qualitäts-Dimensionen setzen sich aus den (unterschiedlichen) Gewichtungen der jeweiligen Teilaspekte zusammen.

Teilaspekt	Service-wirksamkeit	Service- und Beratungsleistungen	Service-management
Kundenzufriedenheit	gut		
Kundentreue	sehr gut		
Kundenvertrauen	exzellent		
Kundenbeschwerden	voll zufrieden stellend		
Erscheinungsbild und Umfeldgestaltung		sehr gut	
Kundenberatung		exzellent	
Kundenbetreuung		sehr gut	
Service-Zusatzleistungen*		gut	
Serviceorientierung			sehr gut
Strukturen und Prozesse			exzellent
Information und Kommunikation			exzellent
Personalwesen			sehr gut
<b>Teilnoten</b>	<b>gut</b>	<b>sehr gut</b>	<b>exzellent</b>

\* Die Service-Zusatzleistungen werden zusätzlich auf den Summenwert der drei Teilaspekte für die zweite Qualitäts-Dimension aufgeschlagen.

Die Gesamtnote setzt sich wiederum aus den gewichteten Bewertungen für die drei Qualitäts-Dimensionen zusammen.

Qualitäts-Dimension	Servicequalität
Servicewirksamkeit	gut
Service- und Beratungsleistungen	sehr gut
Service-management	exzellent
<b>Gesamtnote</b>	<b>sehr gut</b>

## Servicewirksamkeit der DVAG:

gut

### Beurteilung der ersten Qualitäts-Dimension

Nach Informationen aus einer aktuellen repräsentativen Kundenbefragung (n=700) und dem diesjährigen Service-Audit stellt ServiceRating die Entwicklung in den vier Teilaspekten dieser ersten Qualitäts-Dimension heraus. Die Ergebnisse aus den vorliegenden Beratungstests bleiben Bestandteil des Ratings.

#### Teilaspekt A: Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit mit der DVAG ist nach Ansicht von ServiceRating insgesamt mit **gut** einzustufen.

Die Qualität der angebotenen Produkte erreicht im externen Vergleich einen Spitzenwert. Die Preise und Höhe der Beiträge werden als marktdurchschnittlich wahrgenommen. Der Servicezufriedenheitswert, der sich aus der Beratungsleistung, der Betreuungsleistung, der Beurteilung der Vermögensplanung und der Beurteilung des Kundenservice zusammensetzt, ist mit dem Wert 2,48 auf einem guten Niveau. Die Gesamtzufriedenheit und das Image haben sich gegenüber dem Erst-Rating leicht verbessert.

#### Teilaspekt B: Kundentreue

Die Kundentreue gegenüber der DVAG wird von ServiceRating insgesamt mit **sehr gut** bewertet.

Hinsichtlich der Kundenbindung erreicht die DVAG Messwerte, die deutlich marktüberdurchschnittlich sind. 83 Prozent der Kunden würden wieder zu ihrem Vermögensberater gehen, wenn sie sich heute noch einmal entscheiden müssten und 78 Prozent der Kunden empfehlen ihren Vermögensberater auch im Freundes- und Bekanntenkreis. Die Exklusivität der DVAG liegt vor dem Hintergrund der allgemeinen Markt- und Wettbewerbsentwicklung auf einem außergewöhnlich hohen Niveau.

#### Teilaspekt C: Kundenvertrauen

Das Kundenvertrauen in die DVAG wird von ServiceRating insgesamt mit **exzellent** beurteilt.

Im Kundenvertrauen der DVAG spiegelt sich eine starke Begeisterung wider: 67 Prozent der Kunden fühlen sich bei der DVAG gut aufgehoben, weitere 9 Prozent sogar als König Kunde. Grundsätzlich schafft der Vermögensberater im Kundengespräch eine Situation des Vertrauens. Zwei von drei Kunden sind überzeugt, dass sich die DVAG bei Banken und Versicherungen für ihre Interessen stark macht. 84 Prozent der Kunden erfahren durch die DVAG nach eigener Einschätzung einen großen Nutzen. Die Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit der DVAG wird von den Kunden mehrheitlich als ausgezeichnet wahrgenommen.

#### Teilaspekt D: Kundenbeschwerden

ServiceRating beurteilt die Beschwerdebearbeitung bei der DVAG insgesamt mit **voll zufrieden stellend**.

4 Prozent der Kunden haben sich in den letzten zwei Jahren tatsächlich bei ihrem Vermögensberater oder in der Zentrale beschwert, die Anzahl der Beschwerdeführer ist also gegenüber dem Erst-Rating zurückgegangen. Die Beschwerdeannahme erfolgt aus Kundensicht zumeist freundlich und verständnisvoll, auch werden die Beschwerden aus Kundensicht umfassend bearbeitet. In jedem zweiten Fall wird eine Lösung angeboten, die den Kunden zufrieden stellt.

## Service- und Beratungsleistungen der DVAG:

**sehr gut**

### Beurteilung der zweiten Qualitäts-Dimension

Nach Informationen aus dem Service-Audit (inkl. Ortsbesichtigungen) und einer aktuellen repräsentativen Kundenbefragung (n=700) ermittelt ServiceRating die Entwicklungen in den vier Teilaspekten dieser zweiten Qualitäts-Dimension. Die Ergebnisse aus den vorliegenden Beratungstests bleiben Bestandteil des Ratings.

### Teilaspekt A: Erscheinungsbild und Umfeldgestaltung

Das Erscheinungsbild und die Umfeldgestaltung der DVAG werden von ServiceRating insgesamt mit **sehr gut** bewertet.

Die Umfeldgestaltung der Direktionen entspricht im Innenbereich gehobenen Ansprüchen, genauso wie die Berufsbildungszentren für die Vermögensberater. Hier fällt vor allem die optimale technische Ausstattung auf. Die Berufsbildungszentren bieten eine servicekonsistente Atmosphäre, sind sehr gut gepflegt und überzeugen insgesamt mit ihrem Corporate Design.

In 72 Prozent der Fälle findet das persönliche Treffen mit dem Vermögensberater beim Kunden zu Hause statt. In 13 Prozent der Fälle findet das Treffen in einer Geschäftsstelle bzw. Direktion statt. Die schriftlichen Unterlagen begeistern jeden zweiten Kunden. Gegenüber dem Erst-Rating hat sich die Verständlichkeit der Unterlagen nochmals verbessert.

### Teilaspekt B: Kundenberatung

Die Beratungsleistung der DVAG wird von ServiceRating insgesamt mit **exzellent** bewertet.

Fachkompetenz, Verständlichkeit und Einfühlungsvermögen des Vermögensberaters liegen aus Kundensicht in ihrer Bewertung auf einem sehr hohen Niveau. Auch der Umfang der Beratung genügt höchsten Ansprüchen: Für 87 Prozent der Kunden ist die Vermögensberatung insgesamt umfassender als die Beratung einer Bank und für 85 Prozent auch umfassender als die Beratung einer Versicherung. Die Kundenbewertung der Lösungsvorschläge des Vermögensberaters hat sich im Vergleich zum Erst-Rating noch einmal verbessert: 69 Prozent der Kunden sind von diesem Leistungsmerkmal begeistert. Fast alle Kunden bestätigen, dass der Vermögensberater am Ende des Gesprächs immer nachfragt, ob alles verstanden wurde und ob noch Fragen offen sind. 63 Prozent der Kunden sind vom Gesprächsabschluss des Vermögensberaters begeistert; drei von vier Kunden fühlen sich nicht zu einer Unterschrift gedrängt.

### Teilaspekt C: Kundenbetreuung

Die Betreuungsleistung der DVAG ist nach Ansicht von ServiceRating insgesamt mit **sehr gut** einzustufen.

Über die Zuverlässigkeit und Fehlerfreiheit ihres Vermögensberaters äußert sich mehr als die Hälfte aller Kunden begeistert. In Bezug auf die Schnelligkeit, mit der ihre Anliegen bearbeitet werden, sind 93 Prozent der Kunden zufrieden. Auch bei der Erreichbarkeit erzielen die Vermögensberater überdurchschnittliche Befragungsergebnisse: zwei Drittel der Kunden äußern sich über dieses Leistungsmerkmal begeistert. Bei jedem zweiten Kunden wurde innerhalb eines Jahres eine Analyse der persönlichen wirtschaftlichen Situation vorgenommen.

### Teilaspekt D: Service-Zusatzleistungen

ServiceRating beurteilt die Service-Zusatzleistungen der DVAG insgesamt mit **gut**.

62 Prozent der Kunden geben an, dass ihr Vermögensberater ihnen besondere Serviceleistungen bietet, mit denen sie nicht gerechnet haben. Hierzu gehören vor allem zusätzliche Informationen, aber auch entlastende Arbeiten, wie Erledigung von Kopien, Übernahme des postalischen Versands und Sortieren der privaten Ablage bzw. Ordner.

## ServiceManagement der DVAG:

**exzellent**

### Beurteilung der dritten Qualitäts-Dimension

Nach Informationen aus dem Service-Audit, verbunden mit Manager-Interviews (Zentrale und Direktionen) und der Ortsbesichtigung zweier Berufsbildungszentren der DVAG, ermittelt ServiceRating die Entwicklung der DVAG in den vier Teilaspekten dieser dritten Qualitäts-Dimension.

### Teilaspekt A: Serviceorientierung

Die Serviceorientierung der DVAG wird von ServiceRating insgesamt mit **sehr gut** bewertet.

Auch im Folge-Rating wurde wieder der hohe Stellenwert der Service- und Kundenorientierung der DVAG deutlich. Diese Einstellung wird nicht nur an prominenter Stelle im Geschäftsbericht kommuniziert und in Leitlinien manifestiert, auch im Beratungsansatz steht der Kunde mit seinem persönlichen Umfeld im Mittelpunkt. Die klare Trennung in Analyse und Vermögensberatung hat sich bewährt und im Bereich der Dokumentation der Wünsche und Ziele sowie der Vermögensplanung ist die DVAG als vorbildlich anzusehen.

Die eigene Service- und Beratungsqualität wird zudem über interne Kennzahlen ständig überwacht, die eng mit der Vergütung und den Karrierechancen der DVAG-Vermögensberater zusammen hängen. Hier ist der Einheiten-Qualitäts-Faktor (EQF) als wichtigstes funktionales Steuerungs- und Kontrollinstrument zu nennen. Will ein Vermögensberater seine Karrierechancen wahren, so darf sein EQF den festgelegten Grenzwert nicht überschreiten.

### Teilaspekt B: Strukturen und Prozesse

Die Strukturen und Prozesse der DVAG beurteilt ServiceRating insgesamt mit **exzellent**.

Sämtliche Unternehmensprozesse und -aktivitäten werden optimal an den Bedürfnissen interner (Direktionen, Vermögensberater) und externer Kunden (Privatkunde) ausgerichtet. Über das Direktionsprinzip wird die Bildung dezentraler Einheiten und die Erweiterung der Entscheidungskompetenzen konsequent umgesetzt. Die interne Servicequalität ist hinsichtlich Vielfalt und Umfang vorbildlich (z.B. Marketing-Service Angebote für Vermögensberater, Zugriff auf zentrale Kundendaten, Unterstützung der Vermögensberater beim Versand von Schriftstücken). Vor dem Hintergrund einer erfahrungsgemäß engen Korrelation zwischen Mitarbeiterzufriedenheit und Kundenzufriedenheit sieht ServiceRating hierin einen potenziellen Mehrwert für den Endkunden.

Die DVAG führt mit den Partnergesellschaften regelmäßig Gespräche über Service-Levels auf höchster Management-Ebene, um im Interesse der Kunden die Qualität der angebotenen Produkte und kundenrelevanten Vorgänge (z.B. Abwicklung, Kundencenter) auf höchstem Niveau zu halten.

### Teilaspekt C: Informationen und Kommunikation

Die Informations- und Kommunikationsprozesse der DVAG sind nach Ansicht von ServiceRating insgesamt mit **exzellent** einzustufen.

IT-Entwicklung und -Support sind vorbildlich aufgestellt und werden kontinuierlich ausgebaut. Ein innovativer Schritt wurde durch die Neugestaltung und Erweiterung des DVAG-Online-Portals gemacht, mit dem die Vermögensberater über ein sehr individuelles und praktikables EDV-System verfügen. Die vielschichtigen Beratungsprogramme und Online-Tools für die einzelnen Sparten sind allesamt über Schnittstellen mit der zentralen Kundendatenbank verbunden.

Die DVAG bietet darüber hinaus ihren Vermögensberatern und den Kunden eine reichhaltige Auswahl an schriftlichem Informationsmaterial. Die direkte Kundenansprache erfolgt grundsätzlich über den betreuenden Vermögensberater. Auch alle über die persönliche Kontaktaufnahme (Gespräch, Telefonat) hinausgehenden Aktionen (Sammelbriefe, Mailings) werden vom jeweiligen Vermögensberater gesteuert und umgesetzt.

*Teilaspekt D:* Die DVAG zeichnet sich nach Ansicht von ServiceRating insgesamt durch ein **sehr gutes**  
*Personalwesen* Personalwesen aus.

Die DVAG weist eine sehr hohe Corporate Identity auf. Sie fördert den Teamgedanken bereits auf den untersten Ebenen. Coachingprogramme unterstützen den Berufseinsteiger vor allem in fachlicher Hinsicht. Das interne Weiterbildungsangebot (und auch das Vergütungssystem) ist an erbrachten Leistungszielen ausgerichtet.

Das Ausbildungsumfeld in den Berufsbildungszentren ist als absolut vorbildlich hervorzuheben. Sowohl baulich als auch technisch sind die Berufsbildungszentren auf allerhöchstem Niveau. Durch die Eröffnung des neuen Berufsbildungszentrums in München-Unterföhring verfügt die DVAG nun über 11 Berufsbildungszentren in Deutschland. Hierdurch ist eine flächendeckende Versorgung mit Bildungsangeboten innerhalb der Bundesrepublik garantiert. Die Bildungszentren im Inland werden zudem durch eine Reihe von exklusiven Ausbildungszentren im Ausland ergänzt, in denen u.a. Schulungen für Führungskräfte durchgeführt werden.

*Rating-Information:* Ein ServiceRating ist eine Experteneinschätzung über die Servicequalität eines Unternehmens oder eines bestimmten Unternehmensbereiches, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder aber alleinige Empfehlung, einzelne Geschäfte abzuschließen oder aufzugeben. Bei der Beurteilung werden Qualitätsanforderungen aus der Sicht aller Kunden zugrunde gelegt, sie bezieht sich nicht auf einzelne Geschäftsbeziehungen oder Verträge und enthält keine Empfehlungen zu speziellen Anforderungen einzelner Kunden. Beim ServiceRating handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Unternehmen freiwillig unterziehen. Das Rating basiert auf Informationen, die entweder von den Unternehmen selbst zur Verfügung gestellt oder von ServiceRating aus zuverlässiger Quelle eingeholt werden. Trotz sorgfältiger Prüfung der in das Rating eingehenden Informationen kann die ServiceRating GmbH für deren Vollständigkeit und Richtigkeit keine Garantie übernehmen. Wenn grundlegende Veränderungen der Unternehmens- oder Marktsituation auftreten, kann nötigenfalls das Urteil geändert oder aufgehoben werden.