

Rating zur Servicequalität bei der Deutsche Vermögensberatung AG

Exzellenter Service und hohe Kundenzufriedenheit bei der DVAG

Köln, 21.08.2014 – Die Deutsche Vermögensberatung AG konnte ihr Ergebnis aus dem vorherigen Rating noch steigern und erzielt im Rating zur Servicequalität erneut ein exzellentes Ergebnis. Hierfür wird sie mit „exzellent“ und fünf Kronen durch die ServiceRating GmbH ausgezeichnet. Insbesondere die Bewertung durch die Kunden ist dieses Jahr noch besser ausgefallen. Geprüft wurden die drei Qualitätsdimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit.

Das **Servicemanagement** der **Deutsche Vermögensberatung AG** ist aus Sicht von ServiceRating **exzellent**. Im kundenorientierten Leitbild ist das ganzheitliche Beratungskonzept der Allfinanz fest verankert. Dieses seit Jahrzehnten bewährte System beruht im Wesentlichen darauf, die Wünsche und Ziele sowie die wirtschaftliche Situation der Kunden vollständig zu erfassen und darauf aufbauend einen ganzheitlichen Entwurf zur Absicherung und zum Vermögensaufbau zu entwickeln. Im Zentrum steht das persönliche Gespräch mit dem Vermögensberater. Dieses bewährte Konzept wurde in den vergangenen Jahren durch eine innovative und starke (IT-)Unterstützung ergänzt. Der Vermögensberater kann mobil auf alle zentralen Systeme zugreifen. Als besonders innovativ ist die medienbruchfreie Beratung über das iPad zu bewerten. Die Technik unterstützt hierbei die Beratung mit Informationen und Unterlagen und fügt sich so exzellent in das persönliche Gespräch ein.

Die **Service- und Beratungsleistungen** werden von ServiceRating als **exzellent** eingestuft. Im Vergleich zur vorherigen Kundenzufriedenheitsbefragung haben sich die Werte für die Beratung und Betreuung durch den Vermögensberater von einem ohnehin schon hohen Niveau noch weiter gesteigert. Die Vermögensberater werden in Auftreten, Zuverlässigkeit, Kompetenz und Freundlichkeit aus Kundensicht sehr positiv bewertet (Zufriedenheitswerte von teils deutlich über 95%). Ebenso zeigt sich bei der Bewertung der Gespräche mit dem Vermögensberater die Mehrheit der Kunden begeistert. Fast 90 % der Befragten geben an, dass die Vermögensberatung umfassender ist, als die Beratung durch ihre Bank oder Versicherung. Jeder zweite Befragte gibt an, dass der Vermögensberater mit besonderen Serviceleistungen begeistert.

Die **Servicewirksamkeit** der Deutsche Vermögensberatung AG ist aus Sicht von ServiceRating **sehr gut**. Das Vertrauen in den Vermögensberater hat sich auf sehr hohem Niveau stabilisiert: 94% der Kunden geben an, zu ihrem Vermögensberater großes Vertrauen zu haben. Ebenso viele fühlen sich bei ihrem Vermögensberater gut aufgehoben und fair behandelt. Das hohe Vertrauen zeigt sich auch in der Weiterempfehlungsbereitschaft. Knapp 90% äußern sich hier positiv.

Die von ServiceRating ausgestellten Testurteile zum Kundenservice fassen die Ergebnisse der untersuchten Qualitäts-Dimensionen zu einer Gesamtnote zusammen. Servicequalität wird durch den Rating-Prozess steuerbar und durch das bereitgestellte Gütesiegel zum Kundenservice wahrnehmbar. Ein Rating 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. Um eine hohe Aktualität zu gewährleisten, ist das Gütesiegel nur ein Jahr gültig. Anschließend bedarf es eines erneuten Ratings. Die gültigen Ratings und ausführlichen Ergebnisse finden Sie unter www.servicerating.de.

Pressekontakt:

Patricia Cox

Tel.: 0221-16 88 288-73

E-Mail: cox@servicerating.de