



Pressemitteilung

Frankfurt, 31. August 2016

„Exzellente Servicequalität“ der Deutschen Vermögensberatung (DVAG) durch Ratingagentur und Kundenumfrage attestiert

Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlungsquote über 90 %

Analysten und Kunden sind sich einig: Die Servicequalität der Deutschen Vermögensberatung (DVAG) ist „exzellente“. Seit über 10 Jahren lässt die größte eigenständige Finanzberatung Deutschlands regelmäßig durch eine großangelegte Untersuchung der unabhängigen Ratingagentur „ServiceRating GmbH“ ihre strategischen Maßnahmen und operativen Prozesse sowie deren Wirksamkeit im Service bewerten. „Die exzellente Beurteilung spiegelt die tief in der DNA des Unternehmens verankerte Kundenorientierung durchweg wider“, resümiert Kai Riedel, Geschäftsführer der Ratingagentur, und vergibt deshalb an die DVAG im Servicerating 2016 die Gesamtnote „exzellente“.



Kundenbefragung belegt enorm hohe Zufriedenheit

Von besonderer Bedeutung im Rating sind die konkreten Kundenbefragungen, die einen maßgeblichen Einfluss auf das Endergebnis haben. Gerade in diesem Bereich erreicht die DVAG einmal mehr hervorragende Werte. „Ein größeres Lob als das der eigenen Kunden kann es kaum geben“, so Hans-Theo Franken, Vorstandsmitglied der Deutschen Vermögensberatung.

Mehr als 75 Prozent der Kunden gaben an, mit der Beratung und Betreuung sehr zufrieden zu sein. Über 90 Prozent der Befragungsteilnehmer empfanden die Beratung durch einen Vermögensberater umfassender als die Beratung durch eine Bank oder Versicherung. Die Vermögensberater werden in Auftreten,



Zuverlässigkeit, Kompetenz und Freundlichkeit aus Kundensicht durchweg sehr positiv bewertet und mit Höchstnoten bedacht.

Auch die generelle Zufriedenheit und das Vertrauen der Kunden in den Vermögensberater liegen auf einem ausgesprochen hohen Niveau: Insgesamt sind 90 Prozent der Befragten mit dem Kundenservice der Deutschen Vermögensberatung zufrieden und mit 98 Prozent Zustimmung fühlen sich nahezu alle bei ihrem Vermögensberater gut aufgehoben. Dies spiegelt sich auch in der sehr hohen Weiterempfehlungsbereitschaft und Treue der Kunden wider: 95 Prozent der Befragungsteilnehmer würden sich nochmals für ihren Vermögensberater entscheiden, 9 von 10 Kunden ihn auch an Freunde und Bekannte weiterempfehlen.

Weitere Aussagen

Kai Riedel, Geschäftsführer ServiceRating GmbH:

„Die Ergebnisse zeigen uns sehr deutlich, dass bei der DVAG die Kundenorientierung nicht nur postuliert, sondern auch wirklich gelebt wird. Das Unternehmen bezieht durchgängig eine klare, authentische Position in Sachen Kundenservice und Beratungsqualität – angefangen bei den Unternehmensstatements über die vielfältige Unterstützung ihrer Vermögensberater bis hin zu den gebotenen Dienstleistungen und im Auftreten beim Kunden selbst.“

Hans-Theo Franken, Vorstandsmitglied Deutsche Vermögensberatung AG

„Der immer höhere Qualifikationsanspruch an die Berater bei immer komplexer werdenden Märkten und Produkten ist eine Herausforderung für die gesamte Finanz- und Versicherungsbranche. Nicht jedes Unternehmen unterstützt dabei seine Berater so sehr wie wir es tun. Die Serviceleistung sowohl gegenüber dem Berater als auch dem Kunden steht für uns im Fokus.“

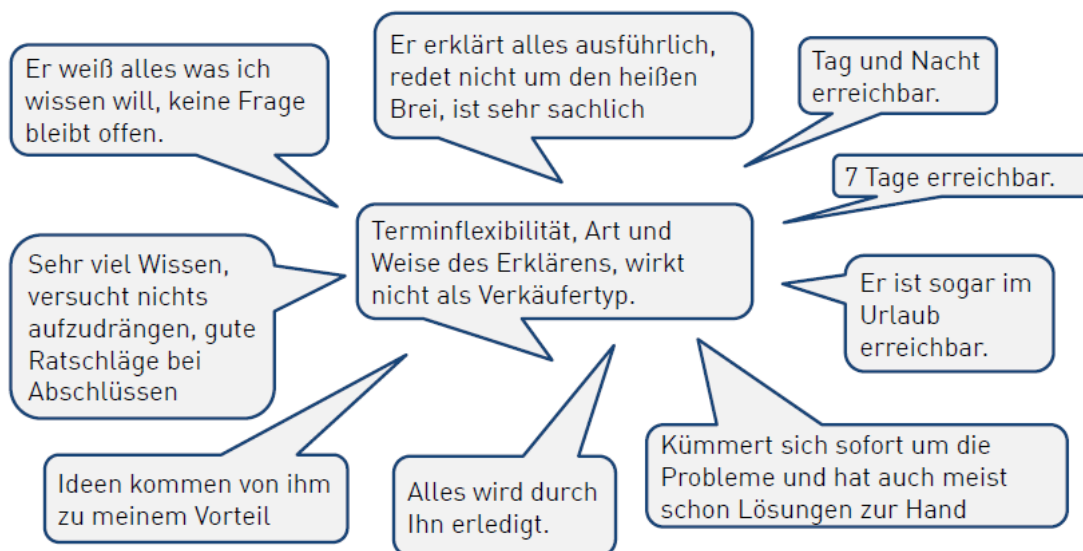
„Wir unterstützen unsere Vermögensberater sowohl zentral als auch dezentral. Als Betreuungsgesellschaft stellen wir unseren Vermögensberatern zentral regelmäßige intensive Schulungen, umfangreiches Infomaterial sowie eigens entwickelte,



hochmoderne digitale Anwendungen zur Verfügung. Dezentral fördern wir die verkäuferische Exzellenz, in dem wir unseren Vermögensberatern durch einen persönlichem Erfahrungsaustausch untereinander die Möglichkeit bieten von unseren Besten zu lernen.“

„Ein umfangreiches Aus- und Weiterbildungsprogramm und damit lebenslanges Lernen sowie die Förderung der persönlichen Entwicklung gehören zur Qualitätssicherung und damit zur Gewährleistung der Kundenzufriedenheit dazu. Die DVAG investiert in diesem Bereich jährlich über 70 Millionen Euro und nimmt damit eine Vorreiterrolle in der Branche ein. Außerdem unterstützt sie den Vertrieb durch ein exzellentes Produktangebot, modernste IT, zahlreiche Instrumente zur Kundengewinnung und -bindung sowie umfangreiche PR- und Marketingmaßnahmen.“

Zusätzliche Aussagen der Kunden zu ihrem Vermögensberater:





Einige Umfrageergebnisse:

■ trifft voll und ganz zu ■ trifft eher zu ■ trifft eher nicht zu ■ trifft überhaupt nicht zu

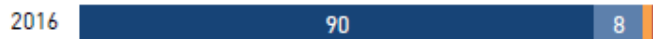
Die Vermögensberatung ist umfassender als die Beratung durch meine Bank.



Die Vermögensberatung ist umfassender als die Beratung durch meine Versicherung

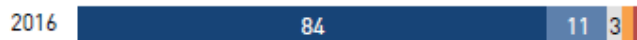


Ich fühle mich bei meinem Vermögensberater gut aufgehoben.

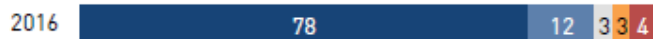


■ bestimmt ■ wahrscheinlich ■ vielleicht ■ wahrscheinlich nicht ■ bestimmt nicht

Wenn ich mich heute noch einmal entscheiden müsste, würde ich wieder zu meinem Vermögensberater gehen.



Meinen Vermögensberater empfehle ich auch meinen Freunden und Bekannten.



Über die Deutsche Vermögensberatung (DVAG)

Mit rund 3.400 Direktionen und Geschäftsstellen betreut die Deutsche Vermögensberatung ca. 6 Millionen Kunden rund um die Themen Finanzen, Vorsorge und Absicherung. Die DVAG ist Deutschlands größte eigenständige Finanzberatung. Sie bietet umfassende und branchenübergreifende Allfinanzberatung für breite Bevölkerungskreise, getreu dem Unternehmensleitsatz „Vermögensaufbau für jeden!“ Die Deutsche Vermögensberatung wurde 1975 von Dr. Reinfried Pohl (1928-2014) gegründet. Andreas Pohl ist seit 2014 Vorsitzender des Vorstands des Familienunternehmens. Aktuelle Informationen und Unternehmensnachrichten finden Sie unter www.dvag.de.

Ansprechpartner:

Deutsche Vermögensberatung AG, Münchener Straße 1, 60329 Frankfurt am Main
Sylvia T. Herbrich, Tel.: 069-2384-127; E-Mail: Sylvia.Herbrich@dvag.com
Dr. Maria Lehmann, Tel.: 069-2384-7826; E-Mail: Maria.Lehmann@dvag.com