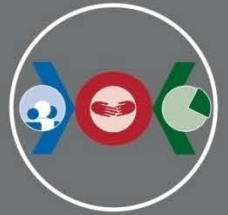




MARKT- UND SERVICEBERATUNG



Telefonische Evaluation des Beratungsangebots Geldanlage/ Altersvorsorge 2016

Verbraucherzentrale NRW e.V.

1. Informationen zur Befragung

2. Management Summary

3. Ergebnisse der Befragung

4. Kontakt

1. Informationen zur Befragung

Informationen zur Befragung

- **Ziel der Befragung:**
Messung des wahrgenommenen Mehrwerts der Beratung zur Geldanlage/Altersvorsorge der Verbraucherzentrale NRW e.V. für die Verbraucher.
- **Art der Durchführung:**
Telefonische Kontaktaufnahme (bis zu 5 Versuche) zu 113 Personen, die eine Beratung in den Monaten Januar bis März 2016 in Anspruch genommen und sich zur Teilnahme an der Befragung bereit erklärt haben.
- **Durchführungszeitraum:** 04. bis 25. Mai 2016
- Durchführung von **70 erfolgreichen Interviews**
- **Teilnahmequote:** 62% (Netto: 93%)

1. Informationen zur Befragung

2. Management Summary

3. Ergebnisse der Befragung

4. Kontakt

Management Summary I

- Die Beratung zur Geldanlage/Altersvorsorge hat für die Befragten einen hohen Mehrwert. 84% der teilgenommenen Personen empfanden die Beratung als hilfreich, 13% als eher hilfreich. Demnach empfanden 97% die Beratung insgesamt als hilfreich.
- Dieses Ergebnis wird von der Wahrscheinlichkeit der Umsetzung der Empfehlungen gestützt: 91% planen, die erhaltenen Empfehlungen umzusetzen, oder haben diese bereits umgesetzt. Weiterhin haben bereits 77% der Befragten, veranlasst durch die Beratung, konkret etwas getan.
- Der positive Trend der Ergebnisse setzt sich bei der Bewertung des Entgelts und der Weiterempfehlungstendenz fort: 97% der Teilnehmer geben an, dass sich das Beratungsentgelt gelohnt hat und alle Befragten würden das Beratungsangebot weiterempfehlen.
- Die differenzierten Aspekte des Mehrwerts werden durchweg positiv bewertet (Durchschnitt von 1,62 auf einer Skala von 1 = trifft voll zu bis 5 = trifft gar nicht zu). Besonders hoch ist der Mehrwert bzgl. der *Bildung einer unabhängigen Meinung* (Mittelwert von 1,31). Auch die Aspekte *Einschätzung sinnvolle Angebote* und *Finden der richtigen Strategie* (beide 1,42) erreichen sehr positive Werte.
- Im Vergleich dazu ist der Mehrwert bzgl. der Aspekte *Beurteilung Sicherheit/Risiko* (1,86) und *staatliche Förderungsmöglichkeiten* (1,88) etwas geringer. Dies deutet daraufhin, dass die Befragten durch die Beratung eher beurteilen können, welche Angebote für sie persönlich in Frage kommen, das allgemeine Verständnis für Geldanlage/Altersvorsorge jedoch weniger stark verbessert wird.

Management Summary II

- Die Aspekte *Finden der richtigen Strategie* (0,58**) und *Einschätzung sinnvolle Angebote* (0,42**) zeigen außerdem einen positiven, hoch signifikanten Zusammenhang mit der Bewertung des Mehrwerts insgesamt. Relevant für den empfundenen Mehrwert der Beratung ist vor allem der Aspekt *Finden der richtigen Strategie* (0,51*).
- Der Aspekt *staatliche Förderungsmöglichkeiten* (0,45**) zeigt ebenfalls einen positiven, hoch signifikanten Zusammenhang mit der Bewertung des Mehrwerts insgesamt. Ein Zusammenhang mit der Weiterempfehlungstendenz (0,04) ist jedoch nicht zu finden, weswegen dieser Aspekt zwar einen Mehrwert beinhaltet, aber nicht zwingend in der Beratung enthalten sein muss.
- Umgekehrt verhält es sich bei dem Aspekt *Beurteilung Sicherheit/Risiko*. Eine positive Bewertung geht mit einer Weiterempfehlung (0,34**) einher, bringt jedoch wenig Mehrwert (0,13) für die Befragten. Dies wird also von den Befragten für ihre Entscheidungsfindung weniger stark benötigt.
- Der **Mehrwert** der Beratung ist demnach zusammenfassend durch die bessere Einschätzung **persönlich relevanter Angebote** und der Findung einer **persönlichen Strategie** charakterisiert und weniger bzgl. des **allgemeinen Verständnisses für Geldanlage/Altersvorsorge** wie die Beurteilung von Sicherheit und Risiko oder der Einblick in staatliche Fördermöglichkeiten.

*Auf dem 5%-Niveau signifikant
**Auf dem 1%-Niveau signifikant

1. Informationen zur Befragung

2. Management Summary

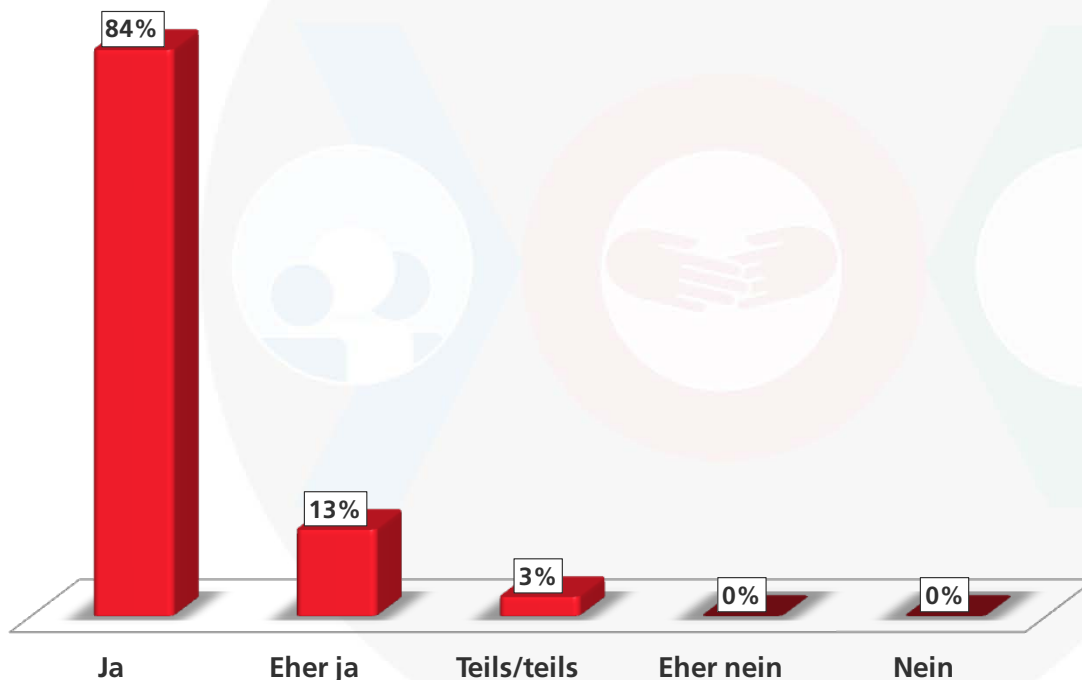
3. Ergebnisse der Befragung

4. Kontakt

3. Ergebnisse der Befragung

3.1 Mehrwert Beratung insgesamt

Hat Ihnen die Beratung insgesamt geholfen?



Mittelwert: 1,32

- 97% der Teilnehmer bewerteten die Beratung als insgesamt hilfreich.
- Kein Befragter gab eine negative Bewertung ab.

Anzahl der Antworten: 70

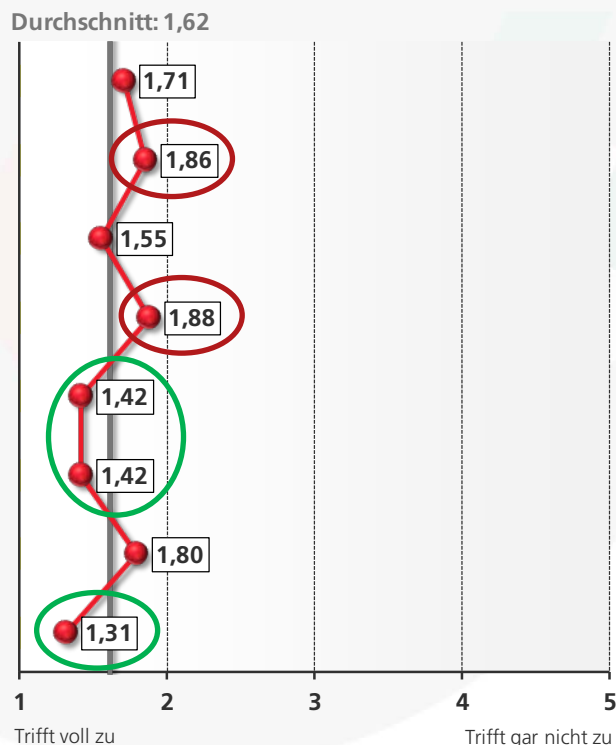
3. Ergebnisse der Befragung

3.2 Mehrwert Beratung differenziert

Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen bezogen auf den Mehrwert der Beratung?

Durch die Beratung...

- ... habe ich das Thema Geldanlage / Altersvorsorge besser verstanden.
- ... kann ich das Verhältnis zwischen Sicherheit und Risiko besser beurteilen.
- ... kann ich die Angebote zur Geldanlage / Altersvorsorge insgesamt besser beurteilen.
- ... habe ich einen besseren Einblick in die versch. staatlichen Fördermöglichkeiten gewonnen.
- ... weiß ich besser, welche Art von Angeboten für mich in Frage kommt.
- ... habe ich die richtige Strategie für meine Geldanlage/Altersvorsorge gefunden.
- ... fühle ich mich besser vorbereitet für die Verhandlungen mit der Bank / der Versicherung.
- ... kann ich mir besser eine unabhängige Meinung bilden.



- Die einzelnen Aspekte des Mehrwerts der Beratung werden durchweg positiv bewertet.
- Ein besonders hoher Mehrwert wird den Aspekten *Bildung unabhängige Meinung, Einschätzung sinnvolle Angebote und Finden der richtige Strategie* zugeschrieben.
- Der komplexere Aspekt *Beurteilung Sicherheit/Risiko* und der Aspekt *staatliche Fördermöglichkeiten* werden etwas weniger positiv in ihrer Verbesserung empfunden.

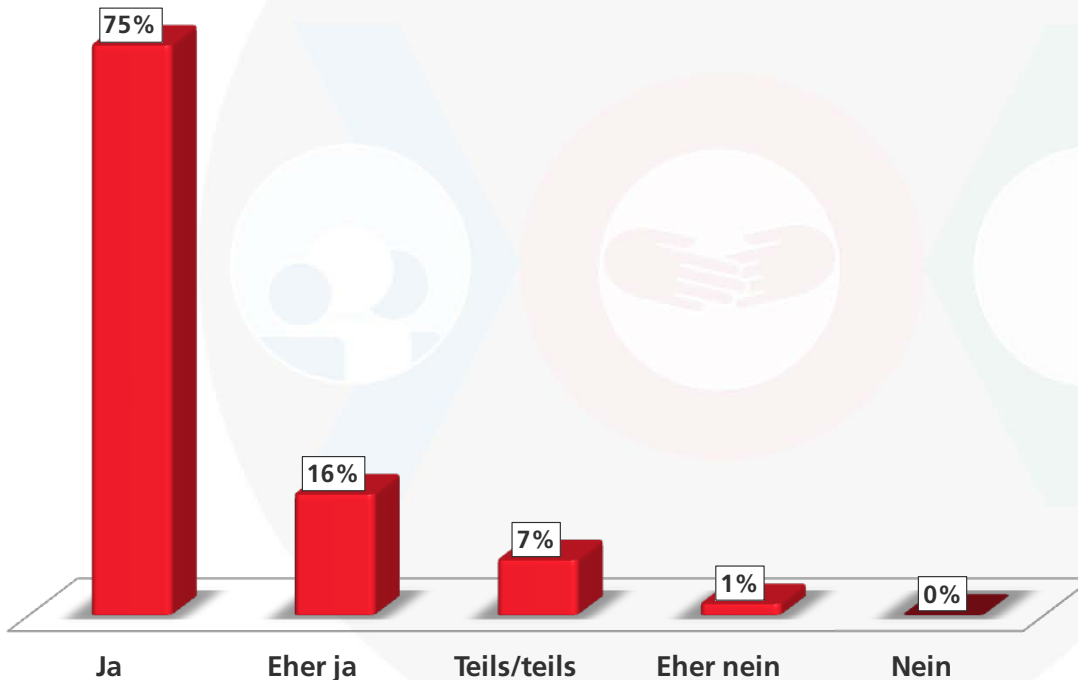
Anzahl der Antworten:

Thematisches Verständnis:	68
Beurteilung Sicherheit/Risiko:	63
Beurteilung Angebote:	69
Staatliche Fördermöglichk.:	49
Einschätzung sinnvolle Angebote:	69
Finden der richtigen Strategie:	69
Vorbereitet auf Verhandlungen:	64
Bildung unabhängige Meinung:	70

3. Ergebnisse der Befragung

3.3 Umsetzung Empfehlungen

Planen Sie, die Empfehlungen des Beraters umzusetzen bzw. haben Sie diese bereits umgesetzt?



Mittelwert: 1,35

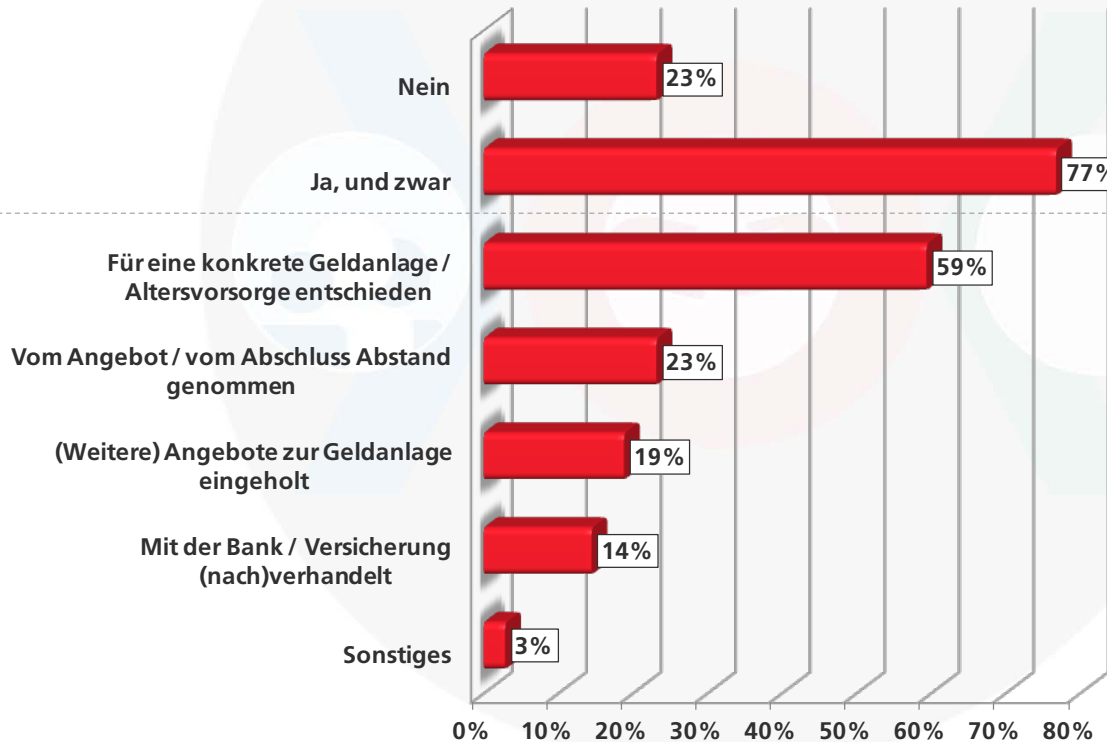
- 91% der Befragten planen die Empfehlungen umzusetzen bzw. haben dies bereits getan.
- Lediglich 1% plant eher nicht, die Empfehlungen umsetzen.

Anzahl der Antworten: 69

3. Ergebnisse der Befragung

3.4 Konkrete Umsetzung

Hat die Beratung veranlasst, dass Sie konkret etwas getan haben?*



- 77% der Befragten haben im Anschluss an die Beratung konkrete Handlungen getätigt.
- Hierbei wurde sich am häufigsten für eine Geldanlage/Altersvorsorge entschieden (59% aller Teilnehmer) oder vom Angebot Abstand genommen (23% aller Teilnehmer).

*Mehrfachnennungen möglich
Anzahl der Antworten: 69

3. Ergebnisse der Befragung

3.4 Konkrete Umsetzung – Sonstige Nennungen

Hat die Beratung veranlasst, dass Sie konkret etwas getan haben? – Sonstige Nennungen

- Betriebsrente in Anspruch genommen. Gegen Riesterreente entschieden.
- Verkauf von Immobilien.
- Umbau des Hauses geplant.

Keine konkrete Handlung getätigt:

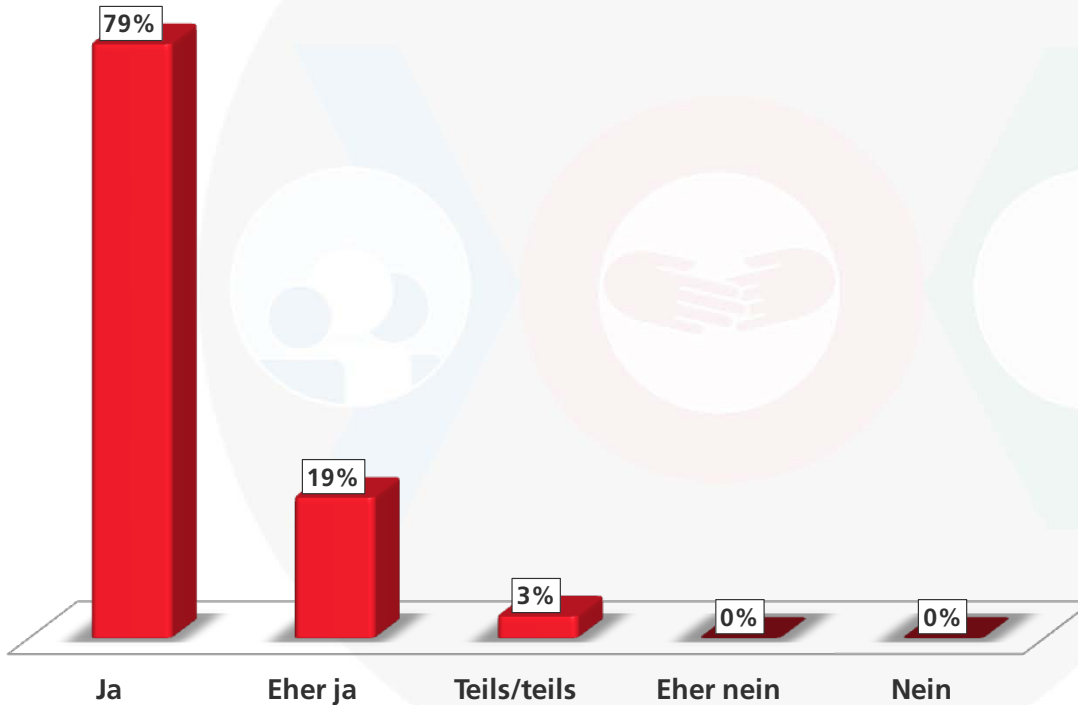
- Das Ergebnis war, dass alles so bleiben kann, wie es ist.
- Bisher noch nicht, aber es ist schon ein Termin bei der Bank vereinbart.



3. Ergebnisse der Befragung

3.5 Entgelt gelohnt

Hat sich das bezahlte Beratungsentgelt aus Ihrer Sicht gelohnt?



Mittelwert: 1,24

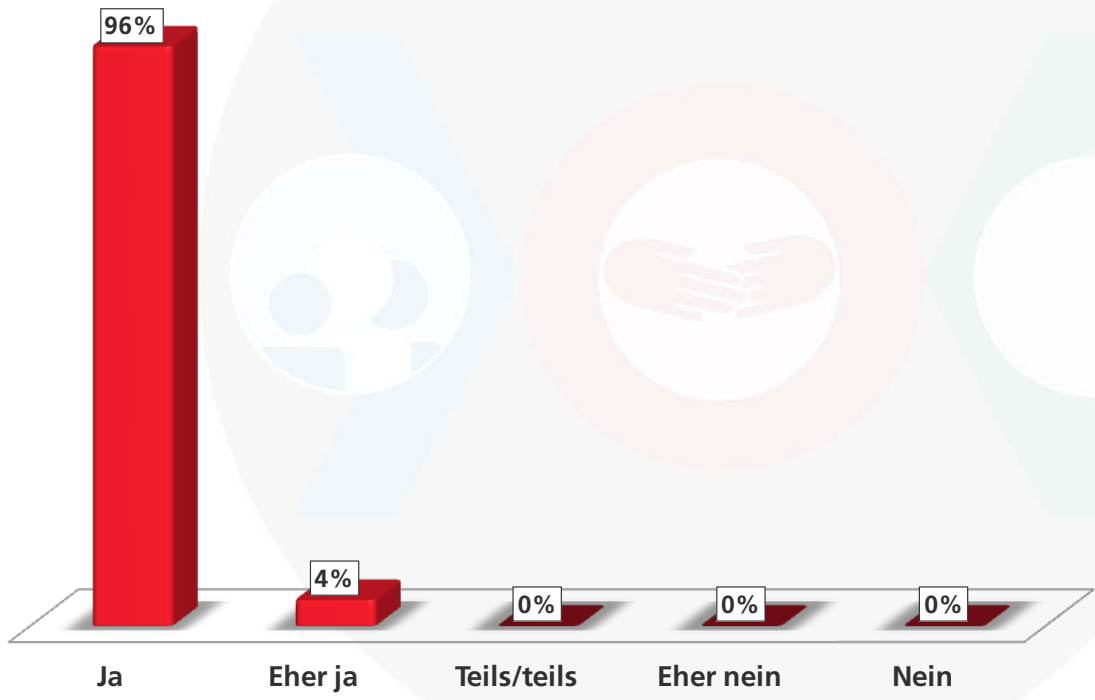
- Für 97% der Befragten hat sich das bezahlte Beratungsentgelt gelohnt.
- Kein Teilnehmer bewertet es als weniger lohnenswert.

Anzahl der Antworten: 70

3. Ergebnisse der Befragung

3.6 Weiterempfehlung

Würden Sie dieses Beratungsangebot weiterempfehlen?



Mittelwert: 1,04

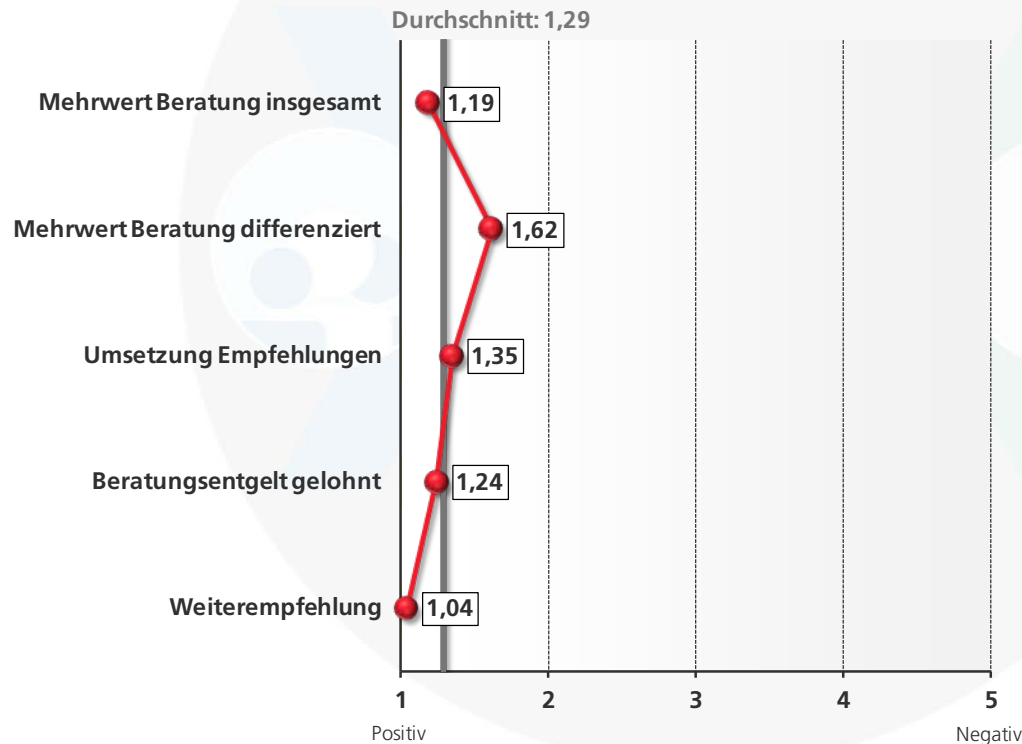
- Alle Befragten würden das Beratungsangebot weiterempfehlen.

Anzahl der Antworten: 70

3. Ergebnisse der Befragung

3.7 Zusammenfassung der Ergebnisse

Zusammenfassung der Ergebnisse

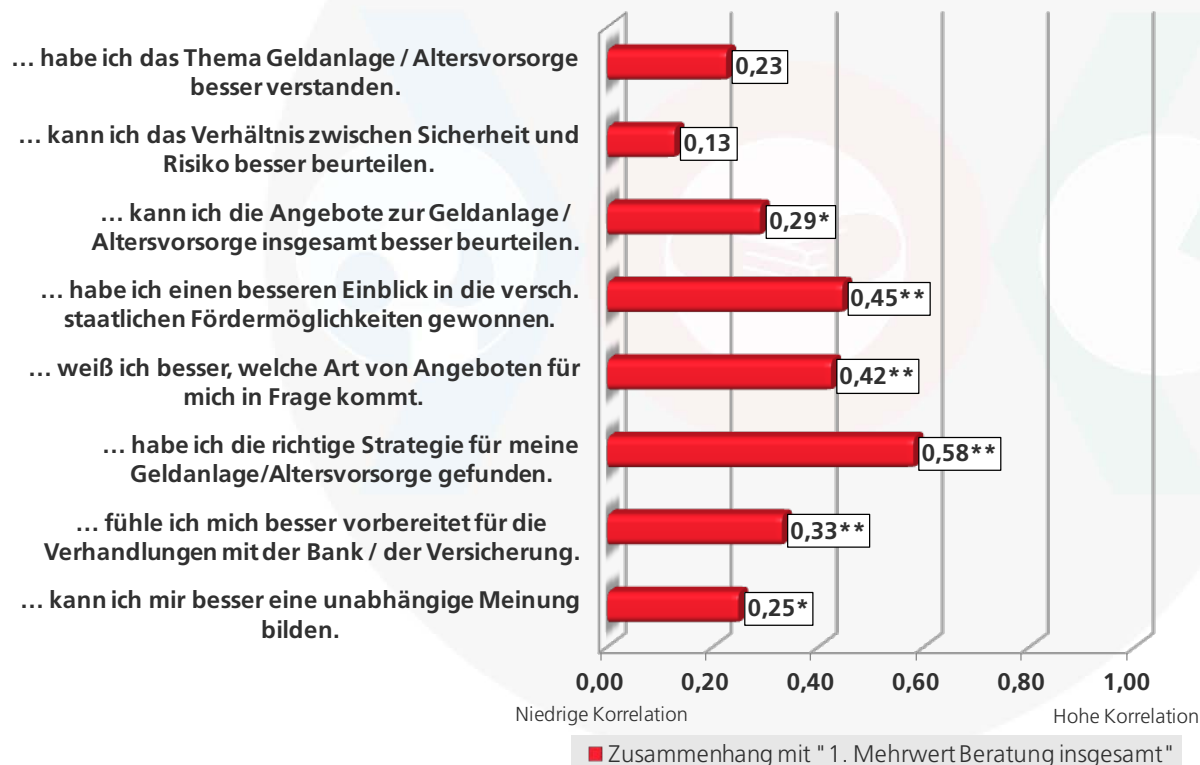


- Insgesamt bewerteten die Befragten den Mehrwert durch die Beratung durchweg sehr hoch.
- Dementsprechend wurde das Beratungsentgelt als äußerst lohnenswert empfunden und alle Befragten würden das Beratungsangebot weiterempfehlen.
- Bei der differenzierten Betrachtung des Mehrwerts der Beratung wurden einige Aspekte als etwas weniger zutreffend bewertet.
- Empfehlungen werden von der großen Mehrheit der Befragten umgesetzt.

3. Ergebnisse der Befragung

3.8 Korrelationen mit Mehrwert insgesamt

Zusammenhang zwischen dem Mehrwert insgesamt und dem differenzierten Mehrwert nach Aspekten



- Personen, die in der Beratung insgesamt einen hohen Mehrwert sehen, sehen insbesondere die Aspekte *Finden der richtige Strategie, Einschätzung sinnvolle Angebote und staatliche Fördermöglichkeiten* als hohen Mehrwert der Beratung.

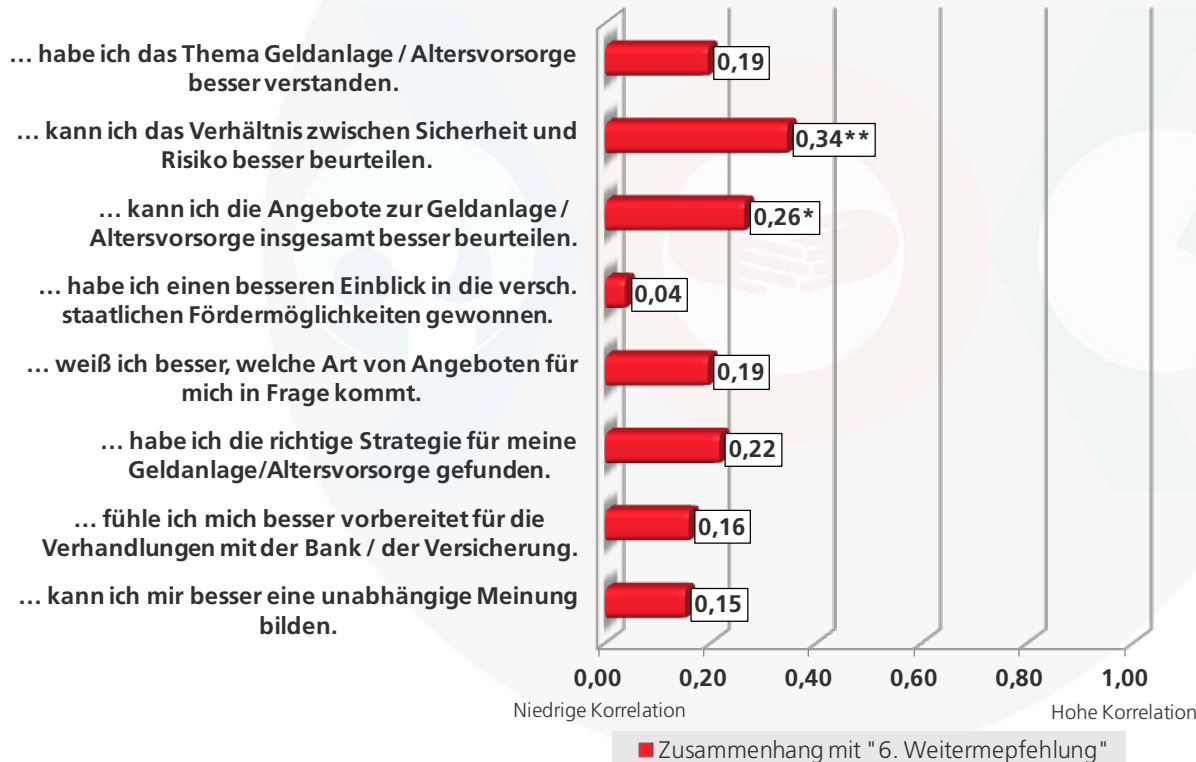
*Korrelation auf dem 5%-Niveau signifikant = signifikanter Zusammenhang

**Korrelation auf dem 1%-Niveau signifikant = hoch signifikanter Zusammenhang

3. Ergebnisse der Befragung

3.8 Korrelationen mit Weiterempfehlung

Zusammenhang zwischen der Weiterempfehlung und dem differenzierten Mehrwert nach Aspekten



- Personen, die die Beratung weiterempfehlen würden, sehen insbesondere die Aspekte *Beurteilung Sicherheit/Risiko* und *Beurteilung Angebote* als hohen Mehrwert der Beratung.

*Korrelation auf dem 5%-Niveau signifikant = signifikanter Zusammenhang

**Korrelation auf dem 1%-Niveau signifikant = hoch signifikanter Zusammenhang

1. Informationen zur Befragung

2. Management Summary

3. Ergebnisse der Befragung

4. Kontakt

4. Kontakt

Consulimus AG

Gottfried-Hagen-Str. 20
51105 Köln

Ansprechpartner:

Jonna Klemenz, Projektleiterin
Bereich Kunden- und Zielgruppenbefragungen

Tel.: (0221) 788 745-14

E-Mail: klemenz@consulimus.de

Web: www.consulimus.de