

## **VVG-Reform verändert die Beratungspraxis bei Vorsorgeversicherungen nur wenig - aktuelle Ergebnisse der Qualiance-Studie: „Beratungsqualität Vorsorgeprodukte“**

Die neu eingeführten Vorgaben aus der EU-Vermittlerrichtlinie und dem VVG haben die Beratungspraxis kaum verändert, so lautet eine wichtige Erkenntnis aus der aktuell zum vierten Mal durchgeführten Studie der Unternehmensberatung Qualiance.

Qualiance führte in diesem Frühjahr 660 Testberatungen zur Altersvorsorge bei 28 Banken und Versicherungen durch. Die Testkunden von Qualiance gaben sich als selbstständige oder angestellte Kunden aus, die eine Vorsorgeversicherung abschließen wollten.

Die Vorgaben an die Berater aus der EU-Vermittlerrichtlinie und dem VVG haben kaum Spuren in den Beratungen hinterlassen. Zwar werden den Kunden umfangreiche Angebote und Unterlagen, teilweise auf elektronischen Datenträgern, übergeben, um den neu gefassten Informationspflichten gerecht zu werden. Auch haben einige Anbieter EDV-gestützte Beratungsprogramme eingeführt, um die Beratung systematisch zu unterstützen. In den Gesprächen werden die (Pflicht-)Informationen aber kaum thematisiert, die Kunden müssen die relevanten Informationen aus umfangreichen Dokumenten selbst herauslesen.

Wie im Vorjahr verzichteten auch in dieser Welle 48% der Berater darauf, überhaupt Inhalte aus dem Beratungsgespräch für sich festzuhalten. Nur nach 15% der Beratungsgespräche erhielt der Kunde ein Protokoll bereits vor dem eigentlichen Vertragsabschluss.

Auch inhaltlich waren keine wesentlichen Entwicklungen der Beratungsqualität zu erkennen. Kunden können nach wie vor nicht sicher sein, zu ihrer privaten Altersvorsorge optimal beraten zu werden. Zwar führten in diesem Jahr immerhin 76% der Berater eine umfangreiche Bedarfsanalyse durch (Vorwelle 67%). Beim besten Anbieter wurden dabei 88% der relevanten Kundendaten erfasst, beim schlechtesten Anbieter aber nur 38% der Daten.

Interessante Erkenntnis: Banken beraten tendenziell besser als Versicherungen. Sie erreichten bei der Beratungsqualität immerhin einen Wert von 69% der möglichen Indexpunkte, während Versicherungsanbieter nur 63% erreichten. 4 der 5 besten Anbieter kamen aus dem Bankensektor.

Die staatlichen Fördermöglichkeiten über die Riester- und Rürupförderung haben sich endgültig etabliert. Immerhin 78% der Angestellten wurde richtigerweise eine Riesterrente empfohlen (Vorjahr 72%), die Basisrente nach Rürup im Szenario „Selbständiger“ wurde in diesem Jahr 62% der Kunden (Vorjahr 60%) angeboten. Auffällig sind nach wie vor die Schwankungen nach Anbietern: zwischen 100% und 0% der Berater einzelner Anbieter nutzten die Fördermöglichkeiten optimal.

Fazit aus Sicht von Qualiance: Die Beratungsqualität der Vorsorgeanbieter ist nach wie vor zu verbessern. Bessere Beratung steigert auch den Markterfolg. Nur einige Anbieter erreichen bereits ein akzeptables Niveau. Versicherungen können von Banken lernen, Vorgaben besser umzusetzen und die Beratungsqualität zu verbessern. Die Einführung von Beratungsstandards und deren regelmäßige Überprüfung ist dabei notwendig.

Die Ergebnisse der Studie können über Qualiance bezogen werden.