

## Qualität im Kundenkontakt im Versicherungsbereich: Ergebnisse der aktualisierten Studie zur Vorsorgeberatung 2007

Versicherungen haben noch viel Arbeit zu leisten, um in den Vertrieben eine Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie zu gewährleisten, so die Ergebnisse der aktuell zum dritten Mal durchgeführten Studie von Qualiance. Die Richtlinie, die zum 1. Mai 2007 auch in Deutschland verbindlich wird, sieht unter anderem eine Bedarfsanalyse und die Dokumentation der Gespräche in einem Vermittlerprotokoll vor.

Eigentlich erscheint es einfach: eine gute Bedarfsanalyse erleichtert das Entwickeln von auf den Kunden zugeschnittenen Angeboten und unterstützt den Abschluss. Eine Dokumentation der Beratungsinhalte und der Ergebnisse hilft Berater und Kunde. Entsprechend sind die Anforderungen der EU-Vermittlerrichtlinie, die in diesem Jahr endlich auch in Deutschland Gesetz wird, nicht zu hoch gesteckt.

Zwar bedeutet die den Finanzvermittlern aufgelegte Dokumentationspflicht auch Mehraufwand für den Berater, dafür beinhaltet die Existenz eines Protokolls eine höhere Transparenz über den Kunden, bessere Abschlussmöglichkeiten und fördert die Kundenbindung.

Mit Spannung erwarteten wir daher die Ergebnisse der Studie zur Vorsorgeberatung. Wir wollten wissen, inwieweit die Richtlinie in den Vertrieben schon umgesetzt ist. Das Ergebnis: Wenige Wochen vor dem Einführungstichtag ist die Übergabe eines Beratungsprotokolls noch die Ausnahme, das ergab die Studie, für die über 300 Testberatungen bei 17 Anbietern durchgeführt wurden. In ganzen 9% der Fälle wurde dem Kunden ein Protokoll übergeben. In 42% der Beratungsfälle fand überhaupt keine Dokumentation statt.

Die Testkunden von Qualiance gaben sich als selbständige oder angestellte Kunden aus, die eine Vorsorgeversicherung abschließen wollten. Das Testdesign wurde so angelegt, dass eine optimale Ausnutzung staatlicher Förderung gefordert war. Das Testdesign war eng an verschiedene Projekte angelehnt, die Qualiance für andere Versicherungen und Finanzdienstleister schon durchgeführt hat. Alle Daten konnten im Vergleich zu den Vorjahren betrachtet werden, da die Studie bereits zum dritten Mal durchgeführt wurde.

Während die Ergebnisse in den Bereichen Terminvereinbarung und Freundlichkeit wie in den Vorjahren nur wenig Verbesserungsbedarf zeigten, ist die Qualität der Beratung noch nicht optimal: z.B. wurde nur in knapp zwei Drittel der Testfälle eine ausführliche Bedarfsanalyse durchgeführt, nur 35% der Berater (Vorjahr 34%) berechneten die Vorsorgelücke. Während die besten Anbieter immerhin knapp  $\frac{3}{4}$  der vorgegebenen Kriterien erfüllten, erreichten die schlechtesten Anbieter nur 40% der möglichen Punkte.

Die Nutzung der staatlichen Fördermöglichkeiten entwickelt sich positiv. Immerhin 72% der Angestellten wurde richtigerweise eine Riesterrente empfohlen (Vorjahr 60%), die Basisrente nach Rürup wurde im Szenario „Selbständiger“ immerhin 60% der Kunden (Vorjahr 36%) 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: Während die Beratungsqualität der Versicherungen ein akzeptables Niveau erreicht, ist die Vorbereitung auf die Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie noch vollkommen ungenügend. Anders als viele Anbieter in anderen Branchen, die schon seit längerem mit Testberatungen die Beratungsqualität messen und aufbauend auf den Ergebnissen zielgerichtet entwickeln, ist die Versicherungsbranche offensichtlich noch nicht so weit.



Versicherungsanbieter sollten im eigenen Interesse die Anstrengungen verstärken, da auch Haftungsrisiken drohen. Vorsorgeversicherungen sollten weiterhin durch die Einführung von Beratungsstandards und deren regelmäßiger Überprüfung aktiv daran arbeiten, die Beratungsqualität zu verbessern und Abschlusschancen besser zu nutzen.

Die vollständigen Ergebnisse der Studie können über Qualiance bezogen werden.