

Beratungsqualität in der Vorsorgeberatung: Ergebnisse der Qualiance Versicherungsstudie 2009

Die Entscheidung von Kunden zum Abschluss eines Vorsorgeprodukts wird stärker vom Verhalten des Beraters beeinflusst als von den Inhalten der Beratung, so lautet eine wichtige Erkenntnis aus der aktuell zum fünften Mal durchgeführten Studie der Unternehmensberatung Qualiance.

Qualiance führte in diesem Frühjahr 425 Testberatungen zur Altersvorsorge bei 25 Banken und Versicherungen durch. Erstmals wurden auch freie Makler getestet. Die Testkunden von Qualiance gaben sich als selbstständige oder angestellte Kunden aus, die eine Vorsorgeversicherung abschließen wollten.

Ein ausreichender Umfang einer Beratung, ein logischer Aufbau und ein zielgerichteter Ablauf, das sind die wichtigsten Einflussgründe auf eine Abschlussentscheidung, so die Ergebnisse der Studie. Darüber hinaus ist es wichtig, dass die Kundenwünsche aufgenommen werden und der Bedarf richtig ermittelt wird.

Die Ergebnisse der Studie zeigen auch in diesem Jahr, dass Banken und Versicherungen auf dem Weg zur optimalen Beratung noch eine Strecke zurückzulegen haben. Zwar sind Verbesserungen erkennbar, aber nur 62% der (Test-)Kunden hätten wirklich einen Vertrag abgeschlossen und nur 69% würden die Beratung weiterempfehlen. Immerhin wurden in 81% der Beratungen alle offenen Fragen beantwortet und 4 von 5 Testern bewerteten den Berater als überzeugend.

Banken beraten auch in diesem Jahr leicht besser als Versicherungen. Sie erreichten bei der Beratungsqualität immerhin einen Wert von 70% der möglichen Indexpunkte, wobei sich die Versicherungsanbieter aber von 64% auf 68% verbesserten. Die Makler erreichten mit 66% leicht abfallende Ergebnisse. Der beste Anbieter erreichte 79% der möglichen Punkte, während der schlechteste Anbieter mit nur 56% unbefriedigend abschloss.

Die staatliche Förderung nach Riester hat sich weiter etabliert. Immerhin 82% der Angestellten wurde richtigerweise eine Riesterrente empfohlen (Vorjahre 78% und 72%). Die Basisrente nach Rürup wird jedoch rückläufig empfohlen. So wurde im Szenario „Selbständiger“ in diesem Jahr nur noch 57% der Kunden (Vorjahr 62%) eine Basisrente angeboten. Auffällig sind nach wie vor die Schwankungen nach Anbietern: zwischen 100% und 20% der Berater einzelner Anbieter setzten die Rüruprente optimal ein. Bei Riester sind die Schwankungen zwischen 100% und 64% deutlich geringer.

Fazit aus Sicht von Qualiance: Die Steigerung der Beratungsqualität bleibt ein wichtiges Thema der Vorsorgeanbieter. Dabei ist dem Beratungsablauf genauso viel Bedeutung zu schenken wie den Beratungsinhalten. Nur ein stringenter Ablauf von der Bedarfsermittlung bis zur Abschlussempfehlung sichert die Abschlussbereitschaft beim Kunden. Inhaltlich sind vorhandene Schwankungen bei der Empfehlung von Produkten möglichst zu reduzieren. Die Einführung von Beratungsstandards und deren regelmäßige Überprüfung ist geeignet, die Beratungen zu verbessern und damit die Ausschöpfung beim Kunden zu steigern.

Die Ergebnisse der Studie können über Qualiance (Info@qualiance.de) bezogen werden.