

# money**service**

**GUTE ALTERSVORSORGE-  
BERATUNG:** stets  
vom Kunden erwartet –  
doch nicht immer auch  
zufriedenstellend geleistet

FINANZBERATER

## Auf wen bei der Vorsorgeplanung Verlass ist

Die rechtzeitige finanzielle Planung des Ruhestands ist sicher nicht leicht. Oft ist dabei **professionelle Hilfe** gefragt. Doch leisten die Berater auch, was sie Kunden versprechen? Der **Qualitätstest** zeigt, welche Profis **besonders kompetent** sind

von WERNER MÜLLER



Über kaum etwas wurde zuletzt bei der Kapitalmarktregulierung so hart und zäh gerungen wie über ein mögliches Provisionsverbot bei der Finanzanlage- und Altersvorsorgeberatung. War ursprünglich von der EU-Kommission ein komplettes Provisionsverbot geplant, ruderte sie später zurück und verfolgte dieses generelle Anliegen nicht mehr weiter. Allerdings hielt sie sich in ihrem Entwurf zur EU-Kleinanlegerstrategie mehrere Hintertürchen mit abgespeckten Varianten offen, sodass die Branche in Aufruhr blieb. Rechtzeitig zum Start der sogenannten Trilog-Verhandlungen im Herbst haben die am Gesetzgebungsverfahren beteiligten Akteure EU-Parlament, EU-Kommission und der als Vertretung der Regierungen agierende Europäische Rat nun ihre Verhandlungspositionen festgelegt – und jetzt scheint auch ein partielles Provisionsverbot endgültig vom Tisch zu sein. Denn: „Nach dem EU-Parlament hat damit nun auch der Rat die Relevanz verschiedener Vergütungssysteme im Vertrieb von Finanzanlageprodukten bestätigt“, freut sich Moritz Schumann vom Versicherungsverband GDV.

**Persönliche Beratung bleibt entscheidend.** Aber die langwierige Hängepartie bietet einen guten Anlass, mal erneut zu prüfen, wie denn die Altersvorsorgeberatung in der Realität heute aussieht. Zumal klar ist, dass die allermeisten Menschen den persönlichen Kontakt bevorzugen. So zeigt die jüngste Sonderabfrage des GDV zwar ein deutliches Wachstum des digitalen Versicherungsvertriebs. „Doch vor allem bei der Absicherung existenzieller Risiken oder bei Vorsorgeprodukten nehmen Verbraucher gern Unterstützung und Beratung in Anspruch“, heißt es dort. „In diesem Segment stagniert der Anteil digitaler Abschlüsse seit Jahren bei knapp drei Prozent.“ Das deckt sich auch mit einer internationalen YouGov-Umfrage des Versicherers Canada Life in sechs Ländern, wonach sich überall zeigt, dass Menschen mit Finanzberatung häufiger für die private Altersvorsorge sparen, zufriedener mit deren Entwicklung sind, sich besser darüber informiert fühlen und höhere Beiträge investieren.

Also hat das renommierte Institut für Vermögensaufbau (IVA) nun bereits zum fünften Mal für FOCUS MONEY die Qualität in der Altersvorsorgeberatung getestet und bewertet. Ergebnis: Alle Teilnehmer konnten mit mindestens sehr guten Ergebnissen überzeugen. „Mittelmäßige Banken und Vertriebe haben leider nicht teilgenommen“, bedauert IVA-Vorstand Dirk Rathjen. So wissen Kunden aber jetzt immerhin, welche Berater sehr kompetent sind. ■ ▸



## Gesamtbewertung der Qualität

Unternehmen	Bewertung
Onesty	Hervorragend
RWS	Hervorragend
OVB	Sehr Gut
BBBank	Sehr Gut
HypoVereinsbank	Sehr Gut
Commerzbank	Sehr Gut

Quelle: IVA

## Notenskala der Bewertung

Gesamtnote	Bewertung
1,00 bis 1,49	Hervorragend
1,50 bis 1,99	Sehr Gut
2,00 bis 2,49	Gut
2,50 bis 2,99	Befriedigend
3,00 bis 3,49	Ausreichend

## METHODE

### So wurde getestet

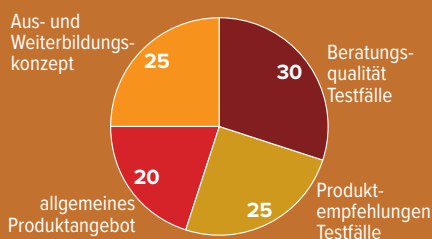
Um die Qualität der Beratung in der Altersvorsorge zu messen, hat das renommierte Institut für Vermögensaufbau (IVA) vier relevante Bereiche identifiziert: Beratungsqualität anhand offen adressierter Testfälle, Qualität der individuellen Produktempfehlung, Qualität des allgemein verfügbaren Produktangebots, Aus- und Weiterbildungsniveau der Beratungsmitarbeiter.

Zur Beurteilung von Beratungsqualität und Produktempfehlungen wurden zwei Musterfälle entworfen, aus welchen ein offensichtlicher Vorsorgebe-

darf hervorging (s. nächste Seite). Sie waren bewusst knapp formuliert, um den Anbietern einen gewissen Interpretationsspielraum und Raum für Erklärungen zu geben. Zudem ist so zu erkennen, ob auch alles bedacht wurde. Zur

### Gewichtung der Bewertungskategorien

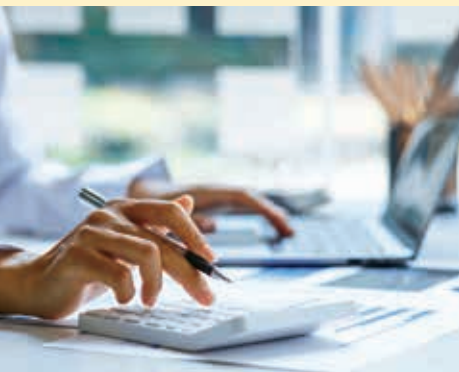
Anteile in Prozent



Quelle: IVA

Beurteilung des generellen Produktangebots und des Aus- und Weiterbildungskonzepts wurden frei zugängliche Informationen herangezogen sowie mehrseitige Fragebögen ausgewertet.

Insgesamt hat das IVA 23 Unternehmen kontaktiert, denen große Bedeutung im Bereich der Altersvorsorgeberatung zukommt. Aufgrund der lediglich freiwilligen Teilnahme und manch geforderter Mindestkriterien sind schließlich nur sechs Unternehmen in die Wertung gekommen. Die vier Einzelbereiche wurden separat bewertet (s. Kästen nächste Doppelseite) und deren Ergebnisse flossen mit der angegebenen Gewichtung (s. Grafik) dann in die Gesamtbewertung ein.



**UNTERLAGEN:** Für eine gute Vorsorge sollten Berater genau rechnen

## Die beiden Testfälle

**Fall 1:** Die 25-jährige Berufseinsteigerin befasst sich erstmals mit ihrer Altersvorsorge. Sie verfügt über ein monatliches Nettoeinkommen von 1950 Euro und könnte derzeit monatlich 140 Euro ansparen. Zudem könnten Sondereinkünfte von 2500 Euro im Jahr dorthin fließen. An Ersparnissen hat sie 8000 Euro. Es bestehen bereits eine private Haftpflichtversicherung und eine Berufsunfähigkeitsversicherung. Sie hat derzeit noch keine konkrete Familienplanung. Ihr Risikoprofil ist ausgewogen, Garantien fände sie angenehm, diese sind aber nicht zwingend erforderlich. Das Thema Nachhaltigkeit findet sie tendenziell interessant.

**Fall 2:** Ein 55-jähriger Berufstätiger möchte seine bestehende Betriebsrente mit einer privaten Altersvorsorge ergänzen. Er ist verheiratet und hat ein volljähriges Kind. Das monatliche Haushaltsnettoeinkommen liegt bei 8000 Euro zuzüglich „nennenswerter“ jährlicher Boni. 800 Euro monatlich stehen für die ergänzende Vorsorge zur Verfügung. Ausreichend Versicherungsschutz ist vorhanden, auch ein Wertpapierdepot in Höhe von 90000 Euro sowie ein Tagesgeldkonto mit 42000 Euro. Er investiert selbst in Aktien und möchte Rendite, aber künftig etwas weniger Aktienrisiko. Nachhaltigkeit ist für ihn kein Thema.

## TESTFÄLLE

# Was bei der Beratung wichtig ist

Bewertet werden die **Analyse** der individuellen Lebens- und Finanzsituation sowie die **Auswahl und Begründung** von Vorsorgeempfehlungen für zwei Musterkunden

**Für die realistischen**, in der Praxis regelmäßig vorkommenden Testfälle (s. links) konnten die Unternehmen wie in einem realen Beratungsgespräch geeignete Produktvorschläge sowie weitere dabei übliche Unterlagen einreichen, die ihre Bedarfsanalyse und individuellen Investitionsvorschläge für die Musterkunden gezielt begründen. „Ausschlaggebend war hierbei, ob die persönliche und finanzielle Situation der beiden Testfall-Kunden ausreichend analysiert wurde und im Hinblick darauf ein passender Vorschlag für ein oder mehrere Altersvorsorgeprodukte gemacht wurde“, erläutert Dirk Rathjen, Vorstand des Instituts für Vermögensaufbau (IVA).

Wichtig ist im Rahmen eines umfangreichen Kriterienkatalogs den IVA-Experten dabei etwa, dass die relevanten Altersvorsorgegeschichten passend identifiziert und eventuell kombiniert werden. Des Weiteren sollten sinnvolle Beitragshöhen gewählt, Beitragsdynamik und Ablaufmanagement beachtet sowie mögliche Sonder- oder Einmalzahlungen berücksichtigt werden. Auch auf die empfohlene Aktienquote in Bezug auf das Risikoprofil des Kunden, das gewählte Garantieniveau des Vertrags, die Berücksichtigung eventueller Nachhaltigkeitspräferenzen, die Kosten der Empfehlungen sowie die konkret empfohlenen Investmentfonds oder Fondsportfolios kommt es an – und ob

hauseigene Produkte erkennbar bevorzugt werden. „In der Beurteilung der Testfälle wird natürlich berücksichtigt, dass es nicht die eine Musterlösung gibt, sondern unterschiedliche Produkte und Produktkombinationen verschiedene Vorteile bieten und daher als Empfehlung in Betracht gezogen werden können“, sagt IVA-Vorstand Rathjen.

**In der Auswertung** werden daneben teils auch Sonderpunkte für herausragende Qualität vergeben, durch welche sich die Vorschläge gegenüber denen der anderen Teilnehmer abheben. So hat etwa Onesty die Empfehlung dahingehend optimiert, dass die gesamte familiäre Situation der Testkunden berücksichtigt wurde und zudem jüngste Gesetzesänderungen im Bereich des VL-Sparens (Vermögenswirksame Leistungen) in die Vorschläge mit einfließen. Das brachte Onesty von den IVA-Experten drei Sonderpunkte. Auch HypoVereinsbank und OVB erhielten aus ähnlichen Gründen je einen Sonderpunkt.

„Insgesamt kann bei der Auswertung festgestellt werden, dass keiner der Lösungsvorschläge große Mängel aufweist“, so Rathjen. „Die Teilnehmer haben für beide Testfälle gute bis sehr gute Vorschläge eingereicht, die in der Beurteilung nur wenig Kritik zulassen.“ Nahezu allen Instituten sei es gelungen, ihre gewählte Produktlösung plausibel darzulegen.

## Beratungsqualität in den Testfällen

Für die Beurteilung der Beratungsqualität werden verschiedene Einzelkriterien herangezogen (Auszug s. u.), die bepunktet werden und aufsummiert eine Schulnote ergeben.

Unternehmen	Schicht/Kombi	Beitrags-höhe	Nach-haltigkeit	Fonds-kosten	Fonds-portfolio	Haus-marke	Aktien/Garantien	Beitrags-dynamik	Ablauf-manag.	Sonder-punkte	Note
<b>Onesty</b>	6	1	2	2	1	1	4	1	1	3	<b>1,00</b>
<b>RWS</b>	6	2	2	0,5	1	1	5	1	1	0	<b>1,50</b>
<b>HypoVereinsbank</b>	4	1	2	1,5	1	1	5	1	1	1	<b>1,70</b>
<b>OVB</b>	4,5	1	2	2	0	1	5	1	1	1	<b>1,70</b>
<b>BBBank</b>	5	2	2	2	1	1	4,5	0	1	0	<b>1,70</b>
<b>Commerzbank</b>	5	1,5	2	1	1	1	2	1	1	0	<b>2,30</b>

Quelle: IVA

## PRODUKTEMPFEHLUNGEN

### Die Qualität der konkreten Vorschläge

Eine generelle Empfehlung von Vorsorgeprodukten mag ja gut und schön sein, doch ausschlaggebend für den Erfolg einer Altersvorsorge ist das konkrete, für den individuellen Fall empfohlene Produkt. Wie gut ist dieser gewählte Tarif, was leistet er, welche Beiträge werden fällig, wie sehen die Vertragsbedingungen aus oder gibt es vielleicht Fallstricke im Kleingedruckten? Und wie steht der gewählte Anbieter denn selbst finanziell da, kann er nachgewiesenermaßen gut mit Kundengeldern umgehen?

Um all dies bewerten zu können, greifen die IVA-Experten auf die umfangreichen, jährlich wiederkehrenden Tests von FOCUS MONEY zu den verschiedenen Versicherungsprodukten wie etwa Rürup-, Betriebs- oder Privatrenten zurück. So kommt es für sämtliche in den Musterfällen empfohlenen Tarife auf die konkreten FOCUS MONEY-Bewertungen an. Die Ergebnisse werden vom IVA in Schulnoten transformiert und so verrechnet, dass pro Unternehmen eine Note entsteht, die sich aus der Beurteilung beider Testfälle ergibt.

### Produkttempfehlungen in den Testfällen

Unternehmen	Note
Commerzbank	1,00
HypoVereinsbank	1,00
Onesty	1,00
OVB	1,00
RWS	1,13
BBBank	1,25

Quelle: IVA

## PRODUKTANGEBOT

### Generelle Vielfalt der Möglichkeiten

Als Voraussetzung für eine qualitativ hochwertige individuelle Vorsorgeempfehlung spielen zwei Kriterien eine entscheidende Rolle: zum einen die Breite des Produktangebots und zum anderen die Qualität dieser Produktpalette. Aus der Kombination beider Kriterien ergibt sich die Note für den Bereich des allgemeinen Produktangebots.

Bezüglich der Breite ist zwischen Banken und Finanzdienstleistern zu unterscheiden, die exklusiv nur Produkte eines Anbieters offerieren, und solchen, die mit

mehreren Anbietern zusammenarbeiten. Dann steht den Beratern in aller Regel ein breiteres Empfehlungsangebot zur Verfügung. Für die Bewertung der Qualität der Produktpalette überprüfen die Experten des IVA, welche Kategorien, wie zum Beispiel in den drei Schichten der Altersvorsorge, überhaupt angeboten werden und wie sich das etwa bei verschiedenen Kundenbedürfnissen auswirkt. Außerdem werden die in der Produktpalette möglichen Garantieniveaus bei der Bewertung berücksichtigt.

### Allgemeines Produktangebot

Unternehmen	Note
Onesty	1,00
RWS	1,15
OVB	1,25
HypoVereinsbank	1,60
BBBank	1,70
Commerzbank	1,80

Quelle: IVA

## AUS-/WEITERBILDUNGSKONZEPT

### Wie das Beratungsniveau gehalten wird

Die gesetzlichen Anforderungen an die Qualifikation und Weiterbildung von Beratern in Deutschland garantieren bereits grundsätzlich eine gewisse Qualitätssicherung. Deshalb hat das IVA darüber hinausgehende Maßnahmen abgefragt, die eine weitergehende Qualifizierung der Mitarbeiter gewährleisten. Solche Aus- und Fortbildungsmöglichkeiten werden bepunktet sowie je nach Zielerreichung in Schulnoten umgerechnet.

Dabei haben alle getesteten Unternehmen ein gutes oder sehr gutes Ergebnis er-

reicht. „Erfreulicherweise umfassen die Bildungsmaßnahmen aller Teilnehmer auch Lernerfolgskontrollen und Tests“, sagt IVA-Vorstand Rathjen. „Eine bloße Teilnahme reicht bei keinem von ihnen aus.“ Dennoch gibt es natürlich auch Unterschiede: „So sind etwa Mitarbeiter von RWS und Onesty verpflichtet, über das Mindestmaß von 15 Weiterbildungsstunden hinaus jährlich noch deutlich mehr Stunden in die Weiterbildung zu investieren, während bei anderen Anbietern dies eher freiwilligen Charakter hat“, sagt Rathjen.

### Aus- und Weiterbildungskonzept

Unternehmen	Note
RWS	1,08
Onesty	1,15
BBBank	1,38
Commerzbank	1,68
HypoVereinsbank	1,98
OVB	1,98

Quelle: IVA