

MIT DEM CHEF DIE RENTE STÄRKEN

Die Politik startet mit einem neuen Förderpaket für die Betriebsrente durch. Doch Unternehmen und Belegschaften fehlt häufig noch der Durchblick. Faire bAV-Versicherer sind gefragt. FOCUS-MONEY hat bei einer Kundenbefragung die Besten ermittelt

Lichen Altersvorsorge (bAV) noch: Zahlungen aus Betriebsrenten rechnete der Staat auf Sozialleistungen für bedürftige Rentner an. Wer also im Ruhestand auf die sogenannte Grundsicherung angewiesen war, hatte in jüngeren Jahren umsonst gespart. Mit dem Betriebsrentenstärkungsgesetz (BRSG) hat die Regierung jetzt an einer entscheidenden Stellschraube gedreht. Seit diesem Jahr dürfen betroffene Sparer bis zu 100 Euro aus einer Betriebsoder Riester-Rente komplett behalten, von jedem Euro darüber noch mal 30 Prozent und maximal 200 Euro. Mit dieser und anderen Verbesserungen will die Große Koali-

tion die bAV stärken. Mehr Arbeitnehmer sollen so künftige Versorgungslücken ausgleichen, denn die gesetzliche Rente wird nicht mehr reichen, um nach der Erwerbsphase den gewohnten Lebensstandard zu halten. Schlimmstenfalls droht Armut im Alter. Zusatzvorsorge tut not und wird vom Staat gefördert.

Mehr Geld. Einen Rechtsanspruch auf eine bAV durch Entgeltumwandlung hat seit mehr als 15 Jahren jeder Arbeitnehmer. Heißt: Auf Wunsch müssen Arbeitgeber für ihre Beschäftigten einen Teil des Bruttolohns statt aufs Gehaltskonto in einen Vorsorgevertrag überweisen. Für bis zu 3120 umgewandelte Euro im Jahr muss der Beschäf-

76 Foto: Fotolia FOCUS-MONEY 34/2018

tigte so keine Sozialabgaben leisten. Steuerfrei sind sogar bis zu 6240 Euro – hier hat der Gesetzgeber für die Rentenstärkung eine Schippe draufgelegt und die Förderung verdoppelt.

Weiterer Anreiz: Weil auch die Betriebe Sozialabgaben sparen, sollen die Chefs 15 Prozent des Sparbeitrags als Zuschuss beisteuern. Renten-Tuning hin oder her – eine Hürde bleibt: Das Thema ist äußerst komplex. Vielen Arbeitgebern und ihren Belegschaften fehlt es an Informationen. Rund die Hälfte der Mitarbeiter in Betrieben mit bis zu 250 Mitarbeitern wisse nichts davon, dass für sie bereits seit Langem ein Anspruch auf betriebliche Altersversorgung besteht, fand Aon Hewitt bei einer Befragung heraus. "Die Informationsdefizite behindern ganz entscheidend die Entwicklung der betrieblichen Altersversorgung", beklagt Fred Marchlewski, Geschäftsführer des Beratungsunternehmens. Hier ist für Vertriebsprofis noch viel zu tun.

Faire Kundenberatung gefragt. Zu bestehenden Vorschriften und neuen Regularien erschweren die verschiedenen Durchführungswege wie Pensionsfonds, Pensionskasse oder Direktversicherung den Durchblick. Mindestens muss der Betrieb eine Direktversicherung anbieten, für seine Mitarbeiter also eine Renten- oder Lebensversicherung abschließen. Als Aufklärer gefragt sind hier vor allem die Kundenberater der Lebensversicherer, die mit 15,7 Millionen bAV-Verträgen Hauptakteure am Markt sind.

Doch welche Anbieter erweisen sich als fairste Partner für Betriebe und ihre Mitarbeiter? Das wollte FOCUS-MONEY auch in diesem Jahr wissen und hat gemeinsam mit dem Kölner Analyse- und Beratungsinstitut ServiceValue zum vierten Mal betriebliche Altersversorger im Detail untersucht.

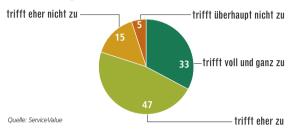
Zentrales Ergebnis: Die Branche konnte das hohe Niveau aus den Vorjahren halten. Der Fairness-Wert über alle 30 Anbieter liegt bei knapp 70 von 100 möglichen Indexpunkten. Sieben Versicherer zeichnen sich durch be-

Eine Empfehlung wert

Diese Quote kann sich sehen lassen: Vier von fünf Befragten würden den Anbieter ihrer Direktversicherung für die Betriebsrente auch an Freunde und Bekannte weiterempfehlen. Ein Drittel würde dies sogar uneingeschränkt tun. Am weitaus größten ist die Weiterempfehlungsbereitschaft bei CosmosDirekt, HUK-Coburg und DEVK.

Weiterempfehlung

Ich empfehle meinen betrieblichen Altersversorger auch meinen Freunden und Bekannten. Angaben in Prozent



sonders hohe Fairness aus und erhielten das Gesamturteil "Sehr Gut" (s. Tab. unten). Dabei stimmt die Qualität in der Top-Riege. Die besten sieben mit Allianz und HUK-Coburg an der Spitze stehen mit ihren Wertungen dicht an dicht. Auch die Gesamtzufriedenheit ist besser denn je. So beurteilen aktuell 26 Prozent der Kunden ihren Versicherer rundum als "Ausgezeichnet", 41 Prozent als "Sehr Gut".

Einen exakteren Blick auf die Stärken und Schwächen der Unternehmen erlaubt die Einteilung der einzelnen Fairness-Aspekte in fünf Disziplinen (s. Tab. S. 79). Dabei zeigt sich, dass die Branche beim "Preis-Leistungs-▶

GESAMTURTEIL

In Sachen Fairness die Nase vorn

Damit das Geld im Ruhestand reicht: Eine betriebliche Altersvorsorge ist ein wichtiges Standbein für die zusätzliche Rente.

Zu den beliebtesten Anbietern von Direktversicherungen haben die Arbeitnehmer die

16 Lebensversicherer in der Rangliste rechts auserkoren. Sie gehen rundum überdurchschnittlich fair und partnerschaftlich mit ihren Kunden um. Das ergab die aktuelle Fairness-Studie von FOCUS-MONEY und ServiceValue für die Branche.



Sieben Unternehmen erzielten die höchste Auszeichnung – das Urteil "Sehr Gut". Von einem "guten" Platz im Vorjahr stieg die Provinzial in die Riege der Besten auf. Alle anderen sechs Anbieter konn-

ten ihre Top-Rankings aus dem Vorjahr bestätigen. Allianz und HUK-Coburg führen die Besten mit den höchsten Zufriedenheitswerten an.

Die Ranglisten zeigen nur Unternehmen mit "guten" oder "sehr guten" Platzierungen.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	HUK-Coburg
Sehr Gut	Provinzial
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Swiss Life
Sehr Gut	WWK
Gut	Axa
Gut	CosmosDirekt
Gut	Debeka
Gut	Gothaer
Gut	HanseMerkur
Gut	R+V
Gut	Signal Iduna
Gut	Württembergische
Gut	Zurich
- l- b - b - tib - C - ti	0

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

 \triangleright

FOCUS-MONEY 34/2018 77

Verhältnis" am besten abschneidet. Bestes Einzelmerkmal ist die Kostentransparenz mit 89 Prozent überzeugten Kunden. Auch die Kategorie "Produktleistung" bestand den Kunden-TÜV mit starken Urteilen. Die Sparer schätzen hier besonders die Möglichkeit, mit Zusatzversicherungen – etwa für den Fall der Berufsunfähigkeit – ihren Schutz auszubauen.

Im Bereich der fundierten Kundenberatung äußerten die Studienteilnehmer branchenweit jedoch die meiste Kritik. Allerdings gab es hier ebenfalls die größten Wertungsunterschiede zwischen den Lebensversicherern. Bestwerte heimsten auch hier HUK-Coburg und Allianz ein. "Das Rentenstärkungsgesetz kann der Betriebsrente zu neuem Schwung verhelfen. Faire Anbieter profitieren davon besonders", ist ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff überzeugt.

STEFANIE HABERSTOCK

So wurden die Rankings ermittelt

Das Analyseinstitut ServiceValue hat für FOCUS-MONEY zum vierten Mal Anbieter betrieblicher Altersversorgung auf ihre Fairness hin untersucht. Für die repräsentative Online-Studie befragten die Wissenschaftler rund 2400 Kunden von 30 Versicherungen zu 18 Service- und Leistungsmerkmalen.

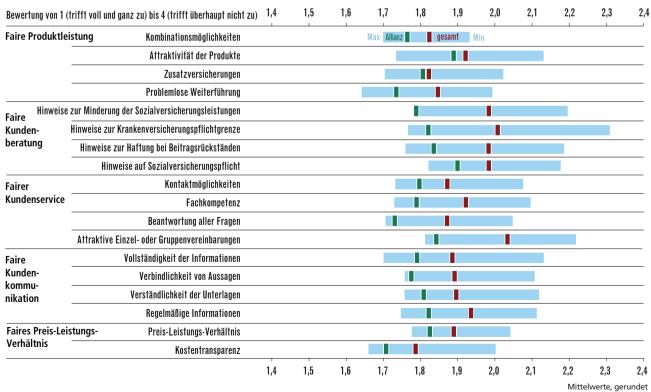
Die Bewertung der Attribute dient dazu, den Begriff "Fairness" messbar zu machen. Die einzelnen Parameter beeinflussen außerdem die Bindung des Kunden zu seinem Anbieter unterschiedlich stark. Wie intensiv die "Kundenbindungstreiber" wirken, hat die Studie anhand einer Relevanzanalyse ermittelt. Jeder Teilnehmer durfte bis zu zwei Versicherer bewerten, bei denen er in den vergangenen 24 Monaten unter Vertrag war.

Die Befragten gaben mehr als 2900 Urteile ab. Anschließend werteten die Experten die Daten aus. Zunächst errechneten sie über eine vierstufige Skala für jedes Merkmal einen normierten Indexwert. Die Durchschnittswerte sind als Leistungsprofile für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt (s. Grafik). Werte, die links vom Gesamtmarkt rangieren, belegen ein überdurch-

schnittlich positives Kundenurteil. Zusätzlich zum Gesamturteil konnten die Analysten die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen aufzeigen. Hierzu legten sie fünf Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die 18 Attribute zu. Die ungewichteten Durchschnitte der Indexwerte ergeben die Teilnoten.

Die Gesamtnote ergibt sich aus den fünf Teilnoten, die zu gleichen Teilen einfließen. Die Note "Gut" erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Wer über dem Durchschnitt der mit "Gut" bewerteten liegt, ist "sehr gut".

18 Merkmale – ein Serviceprofil .



Quelle: ServiceValue

KUNDENURTEIL

Die Fairsten in fünf Kategorien

Der faire und partnerschaftliche Umgang mit den Kunden ist auch für Anbieter von bAV-Lösungen ein zentrales Thema: Hier wird die Basis für die Zufriedenheit und Bindung des Arbeitgebers und seiner Mitarbeiter gelegt – oder zerstört.

ServiceValue hat gemeinsam mit FOCUS-MONEY 18 Fairness-Aspekte einzeln bewerten lassen und diese den fünf gelisteten Kategorien zugeordnet. Von Beratung bis Service – hier zeigen sich die starken und schwachen Seiten der Dienstleister in den einzelnen Disziplinen.

Gemessen an den Teilurteilen, schnitten Allianz und Swiss Life am besten ab. Beide Unternehmen sind ihren Kunden in allen fünf Disziplinen die Auszeichnung "Sehr Gut" wert. Auch die HUK-Coburg und die SV SparkassenVersicherung tun sich mit vier Bestnoten und einem "guten" Urteil hervor.

Die Leistung von DEVK, Provinzial und WWK kann sich ebenfalls sehen lassen: "Sehr Gut" in drei Kategorien und "Gut" in zweien – auch diese Anbieter lassen viele Konkurrenten hinter sich.

Faire Kundenberatung

Urteil	Unternehmen	
Sehr Gut	Allianz	
Sehr Gut	HanseMerkur	
Sehr Gut	HUK-Coburg	
Sehr Gut	R+V	
Sehr Gut	Stuttgarter	
Sehr Gut	Swiss Life	
Gut	Axa	
Gut	CosmosDirekt	
Gut	Debeka	
Gut	DEVK	
Gut	Gothaer	
Gut	Provinzial	
Gut	Signal Iduna	
Gut	SV SparkassenVersicherung	
Gut	WWK	
Gut	Zurich	
alphabetisch	ne Sortierung	Quelle: ServiceValue



Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Unternehmen	
Sehr Gut	Allianz	
Sehr Gut	CosmosDirekt	
Sehr Gut	Debeka	
Sehr Gut	DEVK	
Sehr Gut	HUK-Coburg	
Sehr Gut	SV SparkassenVersi	cherung
Sehr Gut	Swiss Life	
Sehr Gut	WWK	
Sehr Gut	Zurich	
Gut	Axa	
Gut	Gothaer	
Gut	HanseMerkur	
Gut	Provinzial	
Gut	R+V	
Gut	Signal Iduna	
Gut	Stuttgarter	
Gut	VGH	
Gut	VHV	
Gut	Württembergische	
alphabetisch	e Sortierung	Quelle: ServiceValue

Fairer Kundenservice

Urteil	Unternehmen	
Sehr Gut	Allianz	
Sehr Gut	DEVK	
Sehr Gut	Provinzial	
Sehr Gut	SV SparkassenVers	icherung
Sehr Gut	Swiss Life	
Sehr Gut	WWK	
Gut	Axa	
Gut	Debeka	
Gut	Gothaer	
Gut	HanseMerkur	
Gut	HUK-Coburg	
Gut	R+V	
Gut	Saarland	
Gut	Signal Iduna	
Gut	Württembergische	
alphabetiscl	ne Sortierung	Quelle: ServiceValue

Faire Kundenkommunikation

Urteil	Unternehmen	
Sehr Gut	Allianz	
Sehr Gut	HUK-Coburg	
Sehr Gut	Provinzial	
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung	
Sehr Gut	Swiss Life	
Sehr Gut	Württembergische	
Sehr Gut	WWK	
Gut	Axa	
Gut	CosmosDirekt	
Gut	Debeka	
Gut	DEVK	
Gut	Die Continentale	
Gut	Gothaer	
Gut	R+V	
Gut	Volkswohl Bund	
alphabetisch	e Sortieruna	Ouelle: ServiceValue

Faire Produktleistung

Urteil	Unternehmen	
Sehr Gut	Allianz	
Sehr Gut	Axa	
Sehr Gut	Gothaer	
Sehr Gut	HUK-Coburg	
Sehr Gut	Provinzial	
Sehr Gut	R+V	
Sehr Gut	SV SparkassenVe	ersicherung
Sehr Gut	Swiss Life	
Sehr Gut	Württembergisc	he
Gut	AachenMünchen	er
Gut	CosmosDirekt	
Gut	Debeka	
Gut	DEVK	
Gut	Die Continentale	
Gut	Versicherungska	mmer Bayern
Gut	Volkswohl Bund	
Gut	WWK	
Gut	Zurich	
alphabetisch	ne Sortierung	Quelle: ServiceValu

FOCUS-MONEY 34/2018 79