FOCUS MONEY
DAS MODERNE WIRTSCHAFTSMAGAZIN

Allianz
TESTURTEIL SEHR GUT
Womit die Allianz punktet

Einstellungssache: Nicht alle Unternehmen haben eigene Vorsorgeprogramme für ihre Mitarbeiter

Betriebliche Altersversorgung

Schaffe, schaffe, Rente baue

Die Direktversicherung ist die beliebteste Form der betrieblichen Altersversorgung. FOCUS-MONEY hat zum zweiten Mal die fairsten Anbieter solcher Produkte gekürt

Jahrzehntelang war die Betriebsrente nicht weniger als ein Privileg. Eine Arte Ruhegeld de luxe für Menschen, die in ihrem gesamten Erwerbsleben in einem großen, namhaften Unternehmen mit eigenem Pensionsfonds beschäftigt waren. Wer jedoch nicht zum elitären Kreis der Siemensianer, Opelaner, Kruppianer, Postler usw. zählte, ging in der Regel leer aus. Nun war das früher kein Problem. Die gesetzliche Rente war nicht nur sicher, sondern auch auskömmlich. Heute ist klar, dass die „erste Rente" oft nicht mehr ausreicht, um im Alter gut leben zu können. Vor allem die jüngeren Generationen sind auf zusätzliche Rücklagen angewiesen.

Der Gesetzgeber ersann deshalb das sogenannte 3-Schichten-Modell der Altersvorsorge. Hier spielt die betriebliche Altersversorgung (bAV) als zweite Schicht zwischen gesetzlicher Rente (1. Schicht) und Privatrente (3. Schicht) eine zentrale Rolle.

Seit 2002 hat jeder Arbeitnehmer einen gesetzlichen Anspruch auf Entgeltumwandlung. Das bedeutet, dass ein Teil der Bruttobezüge in eine betriebliche Altersversorgung eingezahlt wird. Der Clou: Die Sparbeträge bleiben bis zu einem bestimmten Limit steuer- und sozialabgabenfrei. In diesem Jahr sind das bis zu 2976 Euro. Weitere 1800 Euro sind unter bestimmten Voraussetzungen steuer-, aber nicht sozialabgabenfrei.

Erfolgreiches Konzept. Zwischen 2002 und 2015 hat sich der Bestand an bAV-Verträgen von 8,1 auf 15,3 Millionen nahezu verdoppelt. Die beliebteste Form der betrieblichen Altersvorsorge ist die Direktversicherung, bei der der Arbeitgeber für seinen Mitarbeiter eine Lebens- oder Rentenversicherung abschließt. Doch in vielen Unternehmen – vor allem in kleinen und mittleren Betrieben – mangelt es noch immer an den nötigen Informationen für die Beschäftigten. Längst nicht alle kennen die Möglichkeiten und Vorteile einer bAV. Die Branche der Lebensversicherer – mit 15 Millionen bAV-Verträgen Hauptakteur – hat also noch viel Aufklärungsarbeit vor sich. Kompetente, ausführliche und verständliche Beratung ist gefragt.

Doch welche Anbieter gehen hier besonders fair und partnerschaftlich mit ihren Kunden um? Wie sieht es bei Kundenberatung, Preis-Leistungs-Verhältnis und anderen wichtigen Disziplinen aus? Das wollte FOCUS-MONEY wissen und hat in Zusammenarbeit mit dem Kölner Analyse- und Beratungsinstitut ServiceValue zum zweiten Mal eine große Kundenbefragung durchgeführt. Dabei haben die Versicherten die Fairness von 30 betrieblichen Altersversorgern bewertet.

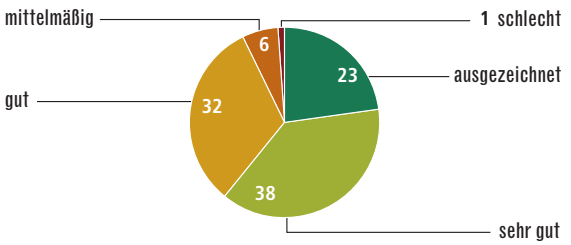
Fazit: Die Lebensversicherer sind in Sachen betriebliche Altersversorgung exzellent aufgestellt. Mehr als die Häfte der Unternehmen erhielten von den Kunden eine „gute" oder „sehr gute" Fairness-Note (s. Tabelle unten). Besonders hoch ist die Leistungsdichte unter den neun Top-Anbietern – die Differenz innerhalb dieser Gruppe beträgt maximal 1,5 von 100 möglichen Indexpunkten.

Neben der Gesamtfairness ermittelten die Wissenschaftler auch die Stärken und Schwächen in fünf Kategorien (ab S. 73). Die besten Kundenbewertungen ▶

Guter Ruf

Die Kunden vertrauen auf den guten Ruf ihres Versicherers. Den besten Einzelwert erzielte die HUK-Coburg.

Ruf und Image
Wie beurteilen Sie Ruf und Image Ihres betrieblichen Altersversorgers?
Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

GESAMTURTEIL

Sehr faires Viertel

Gut 60 Prozent der deutschen Arbeitnehmer sparen für die Rente vom Chef. Wichtigster Anbieter von Policen für die betriebliche Altersvorsorge (bAV) sind Versicherungsgesellschaften. Doch welche gehen mit Betrieben und ihren Mitarbeitern besonders partnerschaftlich und fair um? Das haben FOCUS-MONEY und das Kölner Analysehaus ServiceValue in diesem Jahr zum zweiten Mal untersucht.

Fazit: Von 30 Anbietern erzielten neun eine Top-Bewertung. Dieses Jahr schaffte auch die WWK den Sprung in die Spitzengruppe.

Weitere sieben Lebensversicherer überzeugten ebenfalls durch eine überdurchschnittlich hohe Fairness.

Für die Auswertung der Studie definierten die Wissenschaftler fünf Unterkategorien (ab S. 73). In den Bereichen „Faire Kundenberatung" und „Fairer Kundenservice" hat die Branche leicht zugelegt. In den anderen Kategorien konnte sie dagegen nicht ganz das Vorjahresergebnis verteidigen.

Zwei Altersversorgern gelang das Kunststück, in allen Teildisziplinen mit der Bestnote „sehr gut" beurteilt zu werden: Allianz und HUK-Coburg. Die Württembergische ist viermal ganz vorn dabei.

Rangliste

16 von 30 betrieblichen Altersversorgern wurden von den Studienteilnehmern als besonders fair beurteilt. Die Tabelle zeigt die Besten.

Rang	Unternehmen
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Stuttgarter
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	Provinzial
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	Württembergische
sehr gut	WWK
gut	Axa
gut	Debeka
gut	HanseMerkur
gut	R+V
gut	SV SparkassenVers.
gut	VGH
gut	Zurich Deutscher Herold

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

Titel-Foto: Fotolia

ernteten die Unternehmen erneut im Bereich Preis-Leistungs-Verhältnis. Vor allem für die hohe Kostentransparenz gab es hier wieder viel Lob von den Befragten.

Überzeugen konnte die Branche auch in den Kategorien Produktleistung und Kundenkommunikation. Insbesondere die Möglichkeit, die betriebliche Altersversorgung mit anderen Bausteinen, z. B. einer Berufsunfähigkeitspolice, zu kombinieren, kommt bei den Beschäftigten gut an.

Luft nach oben besteht dagegen im Bereich Kundenberatung. Ein fairer und gewissenhafter Versicherungsexperte muss die Beschäftigten unbedingt darauf hinweisen, dass bAV-Abzüge die gesetzliche Rente sowie Lohnersatzleistungen etwas schmälern können und dass auf die Auszahlungen der Direktversicherung Krankenversicherungsbeiträge fällig werden. Immerhin: Einzelne Versicherer wie Allianz, WWK und HUK-Coburg machen hier bereits einen erstklassigen Job. ■ ▷

GUNTHER MEYN

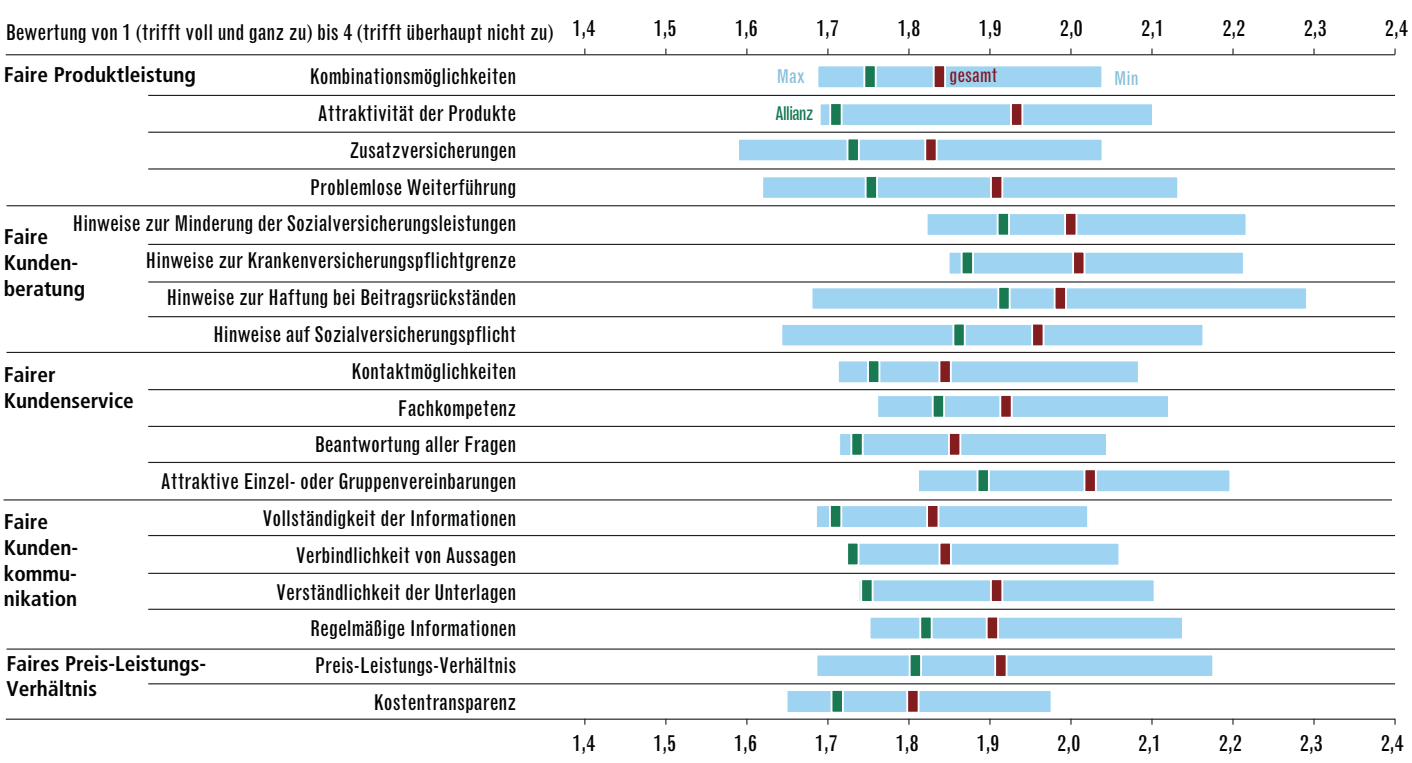
So wurden die Fairness-Rankings ermittelt

Die gesetzliche Rente allein reicht nicht – Altersvorsorge tut not: Das Analyseinstitut ServiceValue hat für FOCUS-MONEY zum zweiten Mal Anbieter betrieblicher Altersversorgung auf ihre Fairness hin untersucht. Für die repräsentative Online-Studie befragten die Wissenschaftler 2146 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 2500 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 überdurchschnittlich 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 (ab S. 73). Die ungewichteten Durchschnitte der Indexwerte ergeben die Teilnoten. Das Urteil „Fairster betrieblicher Altersversorger" ergibt sich wiederum aus den fünf Kategoriewerten, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis 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

Die Inhalte des Sonderdrucks stellen einen Nachdruck des in der FOCUS-MONEY-Ausgabe 33/2016 erschienenen Artikels „Schaffe, schaffe, Rente baue" dar. Dieser wurde redaktionell unabhängig verfasst. Die ALLIANZ hat nachträglich um einen Sonderdruck gebeten.

Fairer Kundenservice

FOCUS MONEY FAIRSTER KUNDENSERVICE ALLIANZ

Wie hoch war noch mal meine Steuerersparnis? Kann ich den Sparbetrag auch erhöhen? Was ist, wenn ich den Arbeitgeber wechsle? Viele Fragen ergeben sich erst, wenn der Vertrag unter Dach und Fach ist. Ein fairer Kundenservice überzeugt deshalb durch schnelle Erreichbarkeit und kompetente Antwort auf fachspezifische Rückfragen.

Immerhin 16 von 30 Anbietern konnten hier mit einer überdurchschnittlichen Leistung überzeugen. Im Vergleich zur Vorjahresstudie hat sich die Branche in dieser Kategorie außerdem leicht verbessert.

Besonders viel Lob gab es für die schnelle Kontaktaufnahme mit dem Ansprechpartner. Auch mit der Beantwortung von Fragen sind die Studienteilnehmer äußerst zufrieden. 82 Prozent attestierten ihren Anbietern zudem die nötige Fachkompetenz.

Doch es gibt auch kritische Töne. Gefragt, ob die Anbieter auch auf „attraktive Vereinbarungen zum Einzelvertrag" oder mögliche Ersparnisse durch „Gruppenvereinbarungen" hinweisen, wünschen sich knapp ein Viertel der Befragten einen besseren Service ihres Versicherers.

HUK-Coburg, WWK und Die Stuttgarter fallen in diesem Einzelmerkmal besonders positiv auf.

Die drei Anbieter bilden in dieser Kategorie – neben sechs weiteren – das Spitzenfeld der „sehr guten" Direktversicherer.

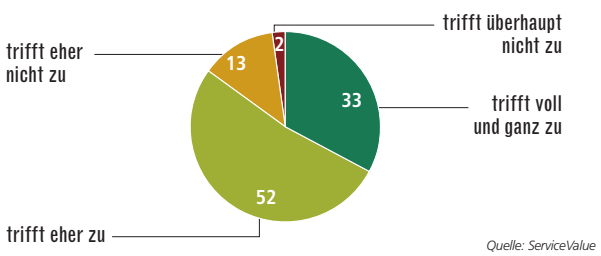
Rang	Unternehmen
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Die Stuttgarter
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	Provinzial
sehr gut	R+V
sehr gut	SV SparkassenVers.
sehr gut	Württembergische
sehr gut	WWK
gut	Axa
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	Saarland
gut	Swiss Life
gut	VGH
gut	Zurich Deutscher Herold

alphabetische Sortierung *Quelle: ServiceValue*

Gut gemacht

Fachfragen werden in den allermeisten Fällen kompetent beantwortet. VGH und WWK glänzen hier besonders.

Beantwortung aller Fragen
Alle meine Fragen zu meiner Direktversicherung werden mir beantwortet.
Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

Faire Kundenberatung

FOCUS MONEY FAIRSTE KUNDENBERATUNG ALLIANZ

Die betriebliche Altersversorgung ist ein hochkomplexes Versicherungsprodukt. Hauptargument für die bAV ist der staatliche Zuschuss in Form von gesparten Steuern und Sozialversicherungsbeiträgen während der Ansparphase. Um das Prinzip der Entgeltumwandlung lückenlos und verständlich darzustellen, sind erstklassige Beraterqualitäten gefragt.

Foto: Fotolia

Dazu zählen auch die Hinweise zur Minderung der Sozialversicherungsleistungen. So wirkt sich das geringere Bruttoeinkommen zum Beispiel in der Regel auf die gesetzliche Rente, Krankengeld und Erwerbsminderungsrente aus. Faire Berater weisen ihre Kunden zudem ausdrücklich auf die Steuer-, Kranken- und Pflegeversicherungspflicht in der Auszahlungsphase hin.

Insgesamt erhielten die Kundenberater in dieser Kategorie die niedrigsten Zufriedenheitswerte – allerdings sind auch in diesem Jahr die Unterschiede zwischen den Anbietern auffallend. Die fairste Aufklärungsarbeit leisten aus Kundenperspektive sieben Anbieter mit „sehr guter" Performance, weitere sieben erzielten ein „gutes" Ergebnis. An der Spitze stehen hier WWK, HUK-Coburg und Swiss Life.

Durchblick: Gute Berater stellen die komplexe bAV-Materie verständlich dar

Rang	Unternehmen
sehr gut	Allianz
sehr gut	DEVK
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	Provinzial
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	Württembergische
sehr gut	WWK
gut	Axa
gut	CosmosDirekt
gut	Die Stuttgarter
gut	HanseMerkur
gut	R+V
gut	SV SparkassenVers.
gut	Zurich Deutscher Herold

alphabetische Sortierung *Quelle: ServiceValue*

Faire Produktleistung

Rang	Unternehmen
sehr gut	Allianz
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	Württembergische
sehr gut	WWK
gut	AachenMünchener
gut	CosmosDirekt
gut	DEVK
gut	Die Stuttgarter
gut	Provinzial
gut	R+V
gut	VGH

alphabetische Sortierung *Quelle: ServiceValue*

BAV-Verträge sind echte Allrounder. Je vielseitiger und flexibler das Versorgungskonzept, desto besser. Die Studienmacher von ServiceValue haben deshalb gezielt nach vier relevanten Eigenschaften gefragt: Die Produkte sollen eine attraktive Extra-Rente sicherstellen, zusätzlich den Fall der Berufsunfähigkeit und Hinterbliebene absichern und auch beim Verlassen der Firma weiterlaufen. Einfache Kombinationsmöglichkeiten verschiedener bAV-Formen wie Direktversicherung und Unterstützungskasse sind vor allem bei Besserverdienern gefragt, um drohende Rentenlücken zu schließen.

Ergebnis: Zwar können die Altersversorger in ihrer Kerndisziplin nach wie vor überzeugen. Allerdings schafft die Branche nicht mehr ganz die Durchschnittspunktzahl aus dem Vorjahr. Auch die Spitzengruppe hat sich von 15 auf jetzt zwölf Anbieter gelichtet.

Dennoch müssen Kunden keine Abstriche in Sachen Produktqualität machen. Im Gegenteil: Das Leistungsniveau im Top-Feld ist jetzt sogar höher als im Vorjahr. Gemeint sind jene Anbieter mit einer „sehr guten" Note – also Swiss Life, Allianz, HUK-Coburg, Württembergische und WWK.

Faire Kundenkommunikation

Es bleibt dabei: Eine gute Kommunikation mit den bAV-Kunden erhöht die Chance auf nachhaltige Geschäftsbeziehungen. Das ergab erneut die Relevanzanalyse, mit der die Wissenschaftler die Wirkung der einzelnen Kundenbindungstreiber ermitteln können. Vier Aspekte zählen zur Kategorie „Faire Kundenkommunikation". Drei von ihnen gehören zu den stärksten Kundenbindungstreibern der Branche. Umso beachtlicher ist die überdurchschnittlich hohe Zufriedenheit der Kunden in diesem Bereich.

Honoriert werden die Anbieter insbesondere für die vollständigen Informationen und ihre verbindlichen Aussagen gegenüber den Versicherten – ganz gleich, ob per Post, auf elektronischem Weg oder fernmündlich.

Zahltag: Jetzt zeigt sich, ob die bAV hält, was sie verspricht

Rang	Unternehmen
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Stuttgarter
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	Provinzial
sehr gut	Württembergische
gut	Axa
gut	Gothaer
gut	HanseMerkur
gut	R+V
gut	Saarland
gut	SV SparkassenVers.
gut	VGH
gut	Zurich Deutscher Herold

alphabetische Sortierung *Quelle: ServiceValue*

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Rang	Unternehmen
sehr gut	Allianz
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Die Stuttgarter
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	Provinzial
sehr gut	Swiss Life
gut	Axa
gut	Debeka
gut	DEVK
gut	R+V
gut	Signal Iduna
gut	SV SparkassenVers.
gut	VGH
gut	Württembergische
gut	WWK

alphabetische Sortierung *Quelle: ServiceValue*

Die Beiträge zur bAV schmälern direkt das Nettoeinkommen – daran werden die Beschäftigten beim Blick auf ihre Gehaltsabrechnung stets erinnert. Als Gegenleistung für die monatlichen Abzüge verlangen sie nicht weniger als eine angemessene Absicherung im Alter. Konkret gesagt: Das „Preis-Leistungs-Verhältnis" muss stimmen. Anbieter, die hier überzeugen, haben in Sachen Kundenbindung das stärkste Ass im Ärmel. Das bedeutet: Sie haben gute Chancen, dass sich die bAV-Vertragspartner später auch für andere Versicherungsprodukte aus ihrem Haus entscheiden. Nicht alle Anbieter können hier gleichermaßen überzeugen. Die besten Einzelbewertungen erhielten Die Stuttgarter und Swiss Life.

Nach wie vor vorbildlich ist die Branche in Sachen „Kostentransparenz". Wie schon im letzten Jahr gab es für dieses Leistungsmerkmal die besten Wertungen unter allen 18 Items. Fast 90 Prozent der Befragten verteilten hierfür Lob. Den Anbietern gelingt es also, komplexe Inhalte wie Vertragsbedingungen, Konditionen und Auszahlungsprognosen übersichtlich und für den Laien nachvollziehbar darzustellen.

Erfreulich: Insgesamt erzielten die Anbieter in der Teildisziplin „Preis-Leistungs-Verhältnis" erneut die besten Bewertungen von allen Kategorien. Die Hälfte der bAV-Versicherer performten überdurchschnittlich.

Foto: Fotolia

Mein Chef investiert in die Zukunft. Auch in meine.

Verantwortung neu denken – mit einer modernen bAV der Allianz.

Agnes Reczko, Dipl.-Ing. Elektrotechnik
MBtech Group GmbH & Co. KGaA

bAV-Konzepte für die Arbeitswelten von heute und morgen.

Sie wollen qualifizierte Mitarbeiter gewinnen und sie langfristig an Ihr Unternehmen binden? Dann entscheiden Sie sich für eine betriebliche Altersversorgung der Allianz, Deutschlands Nr. 1. Damit bieten Sie Ihrer Belegschaft auch in Zeiten niedriger Zinsen moderne, individuelle Lösungen und profitieren von vielen Vorteilen:

- Zeitgemäße und zukunftsfeste Vorsorgekonzepte, die Sicherheit und Rendite clever miteinander kombinieren.
- Mehrfach ausgezeichneter bAV-Anbieter mit hervorragender Produktkompetenz in allen Bereichen der bAV.
- Schlanke Verwaltungsprozesse und professionelle Tools.

Mehr bei Ihrem Vermittler oder unter www.business.allianz.de/bav-modern

Allianz

MML–095020_01V