

Punktlandung bei der Vorsorgeberatung

Die Produktwelt der Vorsorge wird immer komplexer, gleichzeitig müssen Makler eine hinreichende Marktkenntnis bieten und für ihre Beratung haften. Gefragt sind Beratungs-Tools, die Struktur in die Altersvorsorgeberatung bringen. PERFORMANCE hat ITA SELECT getestet.



Produkte zur Altersvorsorge sind das Basisgeschäft der Lebensversicherungen und auch des Vertriebs. War diese Produktwelt bis vor wenigen Jahren noch recht überschaubar und bestand im Kern aus konventionellen Policen und Fonds im Versicherungsmantel, so hat sich heute eine geradezu überfordernde Komplexität herausgebildet. Denn seien wir

ehrlich: Welcher Durchschnittsvermittler ist denn noch in der Lage, dem Kunden mal eben die genauen Unterschiede mit Vor- und Nachteilen von konventionellen Produkten mit Deckungsstock, With Profits, statischen Hybridmodellen, dynamischen 2- oder 3-Topf-Hybriden, Variable Annuities oder Investmentpolicen mit Höchstkursgarantiefonds zu beschreiben?

Auf den Punkt gebracht

- ITA SELECT stellt eine Lösung für die bedarfsgerechte Vorsorgeberatung dar.
- Die Auswahl erfolgt streng nach den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden und ist produkt- und anbieterneutral.
- Das Programm nimmt den Beratern Auswahl- und Bewertungspflichten ab und erfüllt die Anforderungen des Gesetzgebers an die Beratungsqualität.

Wer als Berater und Vermittler aber den gesetzlichen Anforderungen an seinen Beruf nachkommen will, muss grundsätzlich alle diese Produktvarianten und Produktangebote – zumindest aber in einer „hinreichenden Anzahl“ – in seiner Beratung berücksichtigen. Ganz offen: Wie soll das praktisch gehen? Gerade an dieser Frage und der Verunsicherung des Vertriebs leidet der Umsatz im Vorsorgegeschäft gewaltig!

Einen neuen und innovativen Ansatz verfolgt nun das ITA – Institut für Transparenz in der Altersvorsorge GmbH unter Leitung von Dr. Mark Ortmann, der unter anderem auch für die PERFORMANCE tief gehende Produktanalysen vornimmt. Über eine Tochtergesellschaft wird ein neues Online-Beratungstool für professionelle Versicherungsvermittler und -berater angeboten: ITA SELECT. Es verspricht eine „interaktive Bedarfsanalyse als Leitfaden für das Kundengespräch“ mit neutraler Produktanalyse und umfassender Beratungsdokumentation. Kann es diesem hohen Anspruch gerecht werden?

Unser Test zeigte ganz klar: Ja! Richtig eingesetzt hilft es, schnell und einfach das wirklich auf den Kunden passende Vorsorgemodell zu finden, vereinfacht den Beratungs- und Dokumentationsprozess und kann Beratern eine deutliche Haftungsreduktion bringen. Aber schauen wir uns das einmal detaillierter an.

Wie arbeitet die Software?

ITA SELECT ist eine onlinebasierte Software, die den Prozess der Altersvorsorgeberatung standardisiert und für den Kunden verständlich und nachvollziehbar macht. Die Grundidee ist, gemeinsam mit dem Kunden dessen tatsächliche Anforderungen herauszuarbeiten und sich die genau dazupassenden Produkte anzeigen zu lassen – und zwar vollkommen neutral, egal welcher Produktgruppe auch immer sie zugehörig sind und von welchem Anbieter sie stammen.

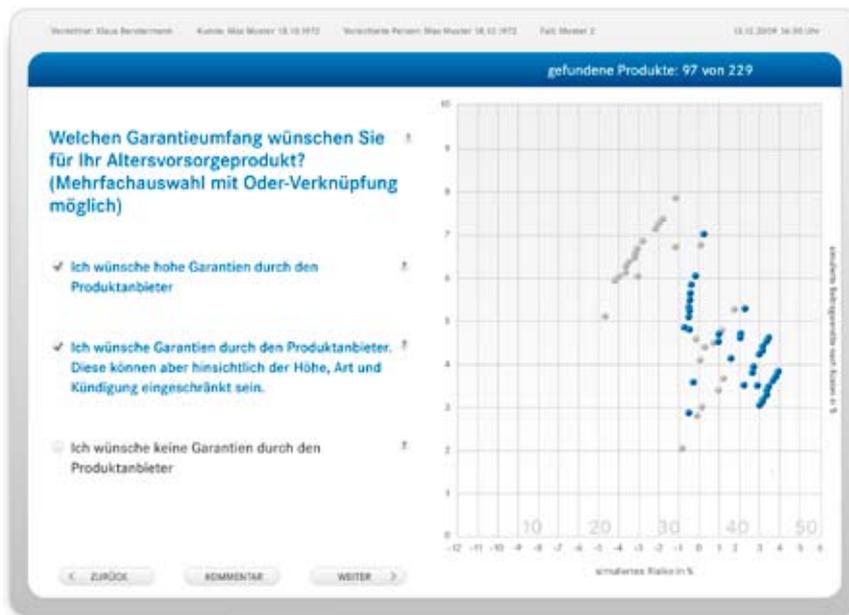
Das klingt nun komplizierter als es ist. In der Praxis loggt sich der Berater im Büro oder beim Kunden mit dem Laptop in das System ein (eine UMTS-Datenkarte für unterwegs ist jedoch erforderlich!). Schon kann es losgehen – und zwar mit einfachen Fragen an den Kunden, die sofort ein Ergebnis sichtbar machen.

Graphisch erfolgt die Darstellung in Form einer leicht verständlichen Chance-Risiko-Matrix – für die jedoch in der Fondsanalyse geübte Berater ein wenig umlernen müssen: Auf der nach oben führenden Achse sind wie üblich die Chancen abgetragen – je höher, desto besser also. Auf der nach rechts führenden Achse ist das Risiko abgetragen – allerdings in Form der absoluten Werte. Das heißt, je weiter rechts (und nicht wie bei Fonds üblich links) ein Punkt liegt, desto geringer ist das Risiko des Produktes. Die attraktivsten Produkte liegen also rechts oben in der Graphik.

Auf der Matrix sind ausschließlich Punkte zu sehen. Jeder Punkt der Matrix stellt ein Produkt dar. Im Test Anfang Januar 2010 standen 229 Produkte von 25 Gesellschaften – von Allianz über Alte Leipziger, AXA, sogar DWS, Volkswohl Bund bis Zurich – zur Verfügung. Weitere 15 Gesellschaften befinden sich bereits in Arbeit oder Planung. Dabei fällt auf, dass besonders die für den Maklermarkt wichtigen Anbieter berücksichtigt werden.

Die Antworten der Kunden entscheiden

Während der Beratung stellt der Vermittler verschiedene Fragen bzw. verlangt Entscheidungen, zu denen der Kunde Stellung nehmen muss. Das sind beispielsweise Aussagen wie: „Ich wünsche hohe Garantien durch den Produkthanbieter“ – Ja oder Nein?, „Ich wünsche eine bei Vertragsbeginn garantierte Ablaufleistung (Kapitalauszahlung)“, oder die Frage: „Sofern Ihre Rente nicht bereits durch die Gesellschaft



garantiert wird, ist es Ihnen wichtig, einen Rentenfaktor garantiert zu bekommen, der nicht reduziert werden kann?“ oder: „Möchten Sie sich eher selbst um Ihre Kapitalanlage kümmern?“. Es gibt einen ganzen Fragenkatalog. Für Finanzprofis ist ziemlich klar, zu welchen Produktentscheidungen die vorgegebenen Formulierungen führen können. Den Laien erschließen sie sich nicht unbedingt sofort. Daher ist ITA SELECT kein Tool, mit dem man einen Kunden allein lassen kann bzw. das er in „Selbstbedienung“ abarbeiten könnte. Im Gegenteil: Nur in Interaktion mit einem fachkundigen Berater ist ein wirklich passendes Ergebnis erzielbar.

Was Kunden und Berater nicht sehen ist, was bei dem Dialog in der Software abläuft. Durch jede Antwort fallen Produkte heraus, die eben den geäußerten Anforderungen des Kunden nicht entsprechen. Dies erkennen Berater und Kunde sofort auf der immer im rechten Teil des Fensters eingeblendeten Matrix. Auf diese Weise werden – ohne dass der Berater überhaupt auf konkrete Produkte oder Anbieter eingehen muss – aus der Gesamtheit der in Frage kommenden Angebote die individuell auf den Kunden zutreffenden Produkte herausgefiltert.

Auffallend ist, dass bei ITA SELECT Praktiker für die Beratungspraxis programmiert haben. So ist beispielsweise ein schneller Durchgang mit nur zehn Fragen möglich, mit dem man schon zu einem sehr brauchbaren Ergebnis kommt. Es kann aber auch sehr detailliert zu allen möglichen Anforderungen Stellung genommen werden – bis hin zu verschiedenen Varianten der Rentenzahlung. Auf diese Weise kann

ein individuell passgenaues Produkt ermittelt werden. Das schließt allerdings auch das Risiko ein, dass bei zu großer Selektion am Ende gar keines passt. Das aber wird im Laufe des Prozesses deutlich, und so können die Anforderungen angepasst werden, um doch eine noch geeignete Variante zu finden.

Das passende Produkt bleibt übrig

Am Ende des Auswahlprozesses erscheinen dann nur wenige Punkte auf der Matrix. Dahinter verbergen sich Produkte, die allen Anforderungen des Kunden genügen. Das heißt, alle diese Produkte sind grundsätzlich geeignet, „die Bedürfnisse des Versicherungsnehmers zu erfüllen“, wie es der Gesetzgeber den Beratern verpflichtend aufgibt. Welches Produkt nun ausgewählt wird, das ergibt sich einerseits aus der Lage des Punktes in der Matrix. Je weiter rechts und je weiter oben der Punkt auf der Matrix erscheint, umso besser. Andererseits ist für die Auswahl wichtig, welcher Anbieter sich beim Anklicken hinter dem Punkt „verbirgt“. Denn nicht jeder Anbieter ist jedem Kunden auch recht. Außerdem sind noch „weiche“ Kriterien zu berücksichtigen wie z. B. die Erfahrungen, die der einzelne Berater mit der jeweiligen Gesellschaft gemacht hat. In den nächsten Wochen werden zusätzlich tiefer gehende Produktinformationen die Analysefunktionen ergänzen. Der Berater kann so eine klare Empfehlung zu einem bestimmten Produkt abgeben, diese mit ein paar Sätzen direkt im Programm begründen und den Kunden seine Entscheidung treffen lassen. Auch hierzu ist eine kurze Begründung erfassbar.

Was leistet ITA SELECT?

Interaktive Bedarfsanalyse mit Leitfaden für das Kundengespräch
Kundenspezifische Auswahl der Produkte
Detaillierte Produktanalysen und -informationen
Berücksichtigung unterschiedlicher Garantiemodelle und Produktkosten
Umfassende Beratungsdokumentation

Aus dem Ergebnis wird nun ein PDF generiert, das auch bereits die Beratungsdokumentation darstellt. Darin sind alle teilnehmenden Gesellschaften und Produkte namentlich genannt und jede Antwort des Kunden ist auf jede gestellte Frage mit allen Antwortalternativen erfasst. Schließlich werden die in Frage kommenden Produkte mit ihren Chancen und Risiken tabellarisch dargestellt. Vertrieblch bleibt jedoch zu bemängeln, dass die dem Kunden in der Abfrage stets vor Augen geführte und sehr leicht verständliche Matrix im PDF nicht mehr enthalten ist – dabei würde gerade diese besonders gut die getroffene Entscheidung visualisieren! Der Anbieter prüft jedoch bereits, ob dies zu integrieren ist.

Das Beratungsprotokoll wird nun direkt unterzeichnet und dokumentiert den VVG-gerechten Verlauf der Beratung und die Entscheidung des Kunden.

Was dahintersteckt

Das Programm basiert auf der Darstellung der Ablaufergebnisse von 10.000 Simulationen für die jeweiligen Produkte. Die Simulationen werden erstellt mit einem Programm „Sara“ vom Institut für Finanz- und Aktuarwissenschaften (Ulm) auf Basis von Annahmen, die vom ITA getroffen wurden. Dafür gibt das ITA die zuvor analysierten Produktkosten sowie die Annahmen für Kapitalmarktentwicklungen vor (siehe auch PERFORMANCE 9/2009 „Produktvergleiche der Zukunft“). Die Durchschnittswerte der 10.000 Simulationen werden in der Matrix als Rendite-Chance abgetragen. Die Durchschnittswerte der 1.000 schlechtesten Ergebnisse ergeben das dargestellte Risiko (CTE10-Verfahren). Weiterhin wird jedes Produkt vom ITA einzeln nach den Vertragsbedingungen analysiert und so mit den Fragen selektierbar gemacht.

Bewertung

ITA SELECT ist eine Beratungssoftware der neuesten Generation. Sie ermöglicht eine vollkommen produktneutrale Ermittlung der für den Kunden geeigneten Altersvorsorge. Sie ist dabei

Welche Vorteile haben Berater durch ITA SELECT?

Hohe Beratungsqualität
Erhebliche Zeitersparnis beim Analysieren von Bedingungen, Vergleich von Leistungen und Kosten, Erstellen der Beratungsdokumentation
Erhebliche Reduzierung der Haftungsrisiken
Zeitgewinn für die Konzentration auf die Kundenpflege und Neukundengewinnung

nicht ausschließlich auf Versicherungsprodukte beschränkt. Durch die Nutzung einer großen Zahl von Simulationen ist eine realistische Darstellung des Chance-Risiko-Verhältnisses des Produktes gegeben. Mittels der Antworten kann der Kunde darüber hinaus vorgeben, dass beispielsweise Kapitalverluste zwingend ausgeschlossen sein müssen. Daraufhin werden nur noch die auf das Sicherheitsbedürfnis des Kunden passenden Produkte angezeigt.

Aus Beratersicht zählt die nach etwas Eingewöhnung sehr schnelle Bedienbarkeit des Programms eindeutig als Vorteil. Die Ergebnisse sind für den Berater klar und eindeutig, die Beratungsdokumentation erscheint auf Knopfdruck. Da der Kunde in die Produktfindung von Anfang an einbezogen ist, steht er hundertprozentig hinter den selektierten Angeboten beziehungsweise sind Missverständnisse ausgeschlossen. Jede Antwort des Kunden ist dokumentiert und somit ist das Ergebnis vollständig nachvollziehbar.

Da der Berater im Vorfeld die Möglichkeit hat, Gesellschaften, mit denen er nicht zusammenarbeitet, aus dem Vergleich herauszunehmen, kann es ihm letztlich egal sein, wie die Entscheidung des Kunden ausfällt. Das stützt seine neutrale Position erheblich. Rechtlich ist das unbedenklich. Da der Berater das Recht auf Vertretung einer eingeschränkten Produktauswahl hat und diese durch die namentliche Nennung der berücksichtigten Produkte auch dokumentiert wird, wird für den Kunden volle Transparenz hergestellt.

Geeignet ist das Programm sowohl für Einzelmakler als auch Vertriebseinheiten. Eine derart strukturierte Beratung stellt sicherlich die vom Gesetzgeber und allen Verbraucherschützern gewünschte Ideallösung dar. Da das Programm eine völlige Neuentwicklung ist, sind naturgemäß manche Details noch nicht ganz perfekt gelöst. Das ITA bemüht sich nach Kräften, das Programm kurzfristig zu optimieren.

Der Anbieter stellt interessierten Beratern und Vertrieben einen kostenlosen Demozugang zur Verfügung: www.itaselect.de

Thomas Adolph