

## Private Altersvorsorge: Was wünscht sich der Kunde?

**Die Lebensversicherung befindet sich in der medialen Berichterstattung derzeit unter Dauerbeschuss. Selten vergeht eine Woche ohne Negativ-Schlagzeilen, die den schleichenden Tod der Lebensversicherung prophezeien. Aussagen wie „Die Lebensversicherung lohnt sich nicht mehr“ schüren die Unsicherheit der Verbraucher ...<br />**

**Die Lebensversicherung befindet sich in der medialen Berichterstattung derzeit unter Dauerbeschuss. Selten vergeht eine Woche ohne Negativ-Schlagzeilen, die den schleichenden Tod der Lebensversicherung prophezeien. Aussagen wie „Die Lebensversicherung lohnt sich nicht mehr“ schüren die Unsicherheit der Verbraucher, die sich der Notwendigkeit einer privaten Vorsorge durchaus bewusst sind, zunehmend aber davor zurückschrecken. Eine Antwort auf die Frage nach Vorsorgealternativen bleiben Kritiker und Verbraucherschützer leider allzu oft schuldig.**

Der von Kritikern häufig herangezogene Vergleich der aktuellen Überschussbeteiligungen mit den in früheren Jahren erzielten Renditen hinkt vor dem Hintergrund der veränderten Kapitalmarktlage. Die Volatilität an den Finanzmärkten und das politisch gewollte Niedrigzinsumfeld erschweren das Erwirtschaften der Garantieverpflichtungen. Und dennoch erweist sich die Lebensversicherung immer noch als profitabel verglichen mit anderen Formen des Vorsorgesparens, welche nicht annähernd so langfristige Garantien bieten.

Vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklungen bleibt die private Altersvorsorge nach wie vor eine wichtige Säule im Kampf gegen die drohende Altersarmut. Durch die steigende Lebenserwartung und die Überalterung der Bevölkerung stößt das umlagefinanzierte gesetzliche Rentensystem zeitnah an seine Grenzen. Die demografischen Veränderungen erfordern die Entwicklung neuer und flexibler Versicherungsmodelle. Aufgrund der Verschiebungen im Altersaufbau wird die Generation 60+ zu einer wichtigen Zielgruppe, etwa wenn es um die Wiederanlage von Lebensversicherungs-Auszahlungen oder die Absicherung verschiedener Langlebighkeitsrisiken geht.

Doch nicht nur die Bevölkerungsstruktur insgesamt verändert sich, auch der Kunde ist nicht mehr der, den man noch vor 10 Jahren antraf. Der moderne Kunde ist informierter und besser vernetzt, seine Erwartungen an Transparenz, Klarheit und Offenheit der Kommunikation sind dabei entsprechend hoch. Kunden und Verbraucherschutzorganisationen kritisieren immer wieder die Verständlichkeit der Informationen, insbesondere der Allgemeinen Versicherungsbedingungen und Produktinformations-blätter. Diese seien oft zu verschachtelt und umständlich formuliert, womit die Themen Transparenz und Verständlichkeit zunehmend in den Fokus der Versicherer geraten.

Ein weiterer zu beobachtender gesellschaftlicher Trend ist die zunehmende Individualisierung. Biografien verlaufen heute weniger linear. Ob ein Wechsel des Jobs, des Wohnortes oder des Partners – Menschen entwerfen ihr Leben immer wieder neu. Damit erhält der Trend zur Individualisierung auch Einzug in die Märkte und führt zu einer zunehmenden Differenzierung und Personalisierung der Produkte. Für die Versicherungswirtschaft heißt das, Antworten auf die Individualisierung in Form von flexibleren Versicherungslösungen zu finden, die bei Änderung der Lebenslage entsprechend angepasst werden können.

Vor dem Hintergrund der bereits skizzierten veränderten Rahmenbedingungen haben sich auch die Anforderungen der Kunden an Produkte der privaten Altersvorsorge neu justiert. Es existieren

nicht mehr DIE Kundenanforderungen schlechthin, es handelt sich vielmehr um individuelle, dem jeweiligen Kundentypen entsprechende Anforderungen.

Auf Basis von empirischen Studien namhafter Marktforschungsunternehmen haben die Versicherungsforen Leipzig die aus Kundensicht entscheidungsrelevanten Produkt- und Anbietermerkmale identifiziert, die in der nachfolgenden Abbildung dargestellt sind. Als besonders wichtig kristallisierten sich die Kriterien Sicherheit und Flexibilität der Vorsorgeprodukte heraus. Gerade in Zeiten volatiler Kapitalmärkte und vor dem Hintergrund der Staatsschuldenkrise ist das Bedürfnis nach sicheren Kapitalanlagen bzw. einer sicheren Altersvorsorge höher denn je.

Die Anforderungen an die Flexibilität sind vielseitig. Angefangen bei flexibler Beitragszahlung und Zuzahlungsmöglichkeiten über flexible Modelle bei Zahlungsschwierigkeiten bis hin zu flexiblem Rentenbeginn und Eigenbestimmungen in der Kapitalanlage – diese Kriterien werden erwartet.

kundenanforderungen an produkte und service

Abbildung 1: Kundenanforderungen an Produkte und Service in der privaten Altersvorsorge

Die große Mehrheit der Altersvorsorgekunden legt auch auf Hinterbliebenenschutz einen sehr hohen Wert. Es gibt verschiedene Formen der Hinterbliebenenabsicherung, die in einem Altersvorsorgevertrag enthalten sind. Dazu gehört einerseits die Hinterbliebenenabsicherung in der Ansparphase, die eine Beitragsrückgewähr bzw. die Auszahlung des Vertragsguthabens vorsieht und andererseits eine Absicherung der Hinterbliebenen in der Rentenbezugszeit durch die Vereinbarung einer Rentengarantiezeit.

Beim Thema Transparenz ist Kunden vor allen Dingen die Darstellung der wichtigsten Produktmerkmale in verständlicher und übersichtlicher Form wichtig. Dazu gehören z.B. das Ausweisen der Gesamtkostenquote bzw. der Rendite nach Kosten sowie die Erläuterung des zugrunde liegenden Überschussmechanismus.

Bezogen auf die Stabilität des Unternehmens setzen die Bundesbürger bei der privaten Altersvorsorge vorwiegend auf Versicherungsgesellschaften. Die meisten greifen am ehesten auf Versicherungsunternehmen als Garantiegeber zurück. Fast genauso gut schneiden Banken ab, Fondsgesellschaften hingegen bleiben dahinter zurück.

Nicht zu vergessen ist der hohe Serviceanspruch der Kunden. Trotz des Internetzeitalters erachten viele eine persönliche Beratung und individuelle Betreuung nach wie vor als wichtig.

Wie muss also das Produkt der Zukunft gestaltet sein? Für den Verbraucher ist die Antwort einfach: Es muss sicher und in höchstem Maße flexibel sein und dennoch eine gute Rendite erzielen – gesucht wird also die „Eier legende Wollmilchsau“. Nicht jeder Kunde gewichtet die beschriebenen Anforderungen gleich. Risikoaverse Kunden beispielsweise bevorzugen sichere Produkte, während ihnen die Rendite weniger wichtig ist als risikoaffinen Verbrauchern. Für Versicherer gilt es daher, den Spagat aus dieser Kombination zu finden und jedem Kunden das auf ihn zugeschnittene Produkt anzubieten.

Vor diesem Hintergrund beschäftigen sich die Versicherungsforen Leipzig aktuell damit, inwieweit bestehende Produkte der privaten Altersvorsorge diese Kundenanforderungen erfüllen. Dabei sollen unter anderem innovative Produktansätze aus verschiedenen Lebensversicherungskategorien an den abgeleiteten Kundenanforderungen vorbeigeführt und anhand ihrer Fähigkeit, diese zu erfüllen, bewertet werden.

**Kontakt:**

Vicki Richter

Tel.: 0341 / 1 24 55 - 18

E-Mail: [richter@versicherungsforen.net](mailto:richter@versicherungsforen.net)

Webseite: [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)

**Über die Versicherungsforen Leipzig GmbH**

Die Versicherungsforen Leipzig sind der neutrale Wissensdienstleister für die Assekuranz. Als Brücke zwischen Wissenschaft und Versicherungspraxis unterstützt das Unternehmen Fach- und Führungskräfte aus Versicherungsunternehmen beim Know-how-Aufbau und praxisorientiertem Erfahrungsaustausch. Nah an der Wissenschaft bietet es innovative, qualitativ hochwertige, sowohl fachlich als auch methodisch fundierte Dienstleistungen an. Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als neutraler Partner und bilden in einem ganzheitlichen Ansatz nahezu alle aktuellen und relevanten Themen der Branche ab.

