

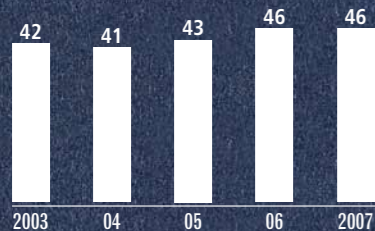


Beratungsgespräch: Eine diskrete Atmosphäre gibt es nicht bei jeder Bank

Unterversorgt,...

46 Prozent aller Bürger in Deutschland, die noch nicht in Rente sind, bewerten ihre Altersvorsorge-Situation als nicht ausreichend. 2004 lag der Anteil noch fünf Prozentpunkte niedriger. Besonders groß ist die Sorge dabei unter gering qualifizierten Berufstätigen und den Arbeitern.

Nichtrentner, die eigene Altersvorsorge nicht ausreichend finden in Prozent

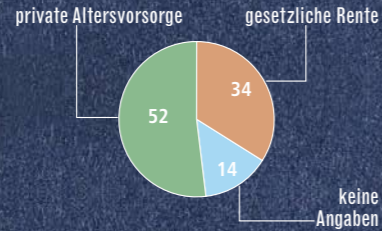


Quelle: Postbank

...misstrauisch...

Das Vertrauen in die gesetzliche Rentenversicherung ist unter den Berufstätigen in Deutschland nicht besonders hoch. Nur 34 Prozent halten sie gegenüber der privaten Alterssicherung für sicherer. Bei den Nicht-Berufstätigen ist das Verhältnis nahezu genau umgekehrt.

Welche Art der Altersvorsorge Berufstätige für sicherer erachten in Prozent

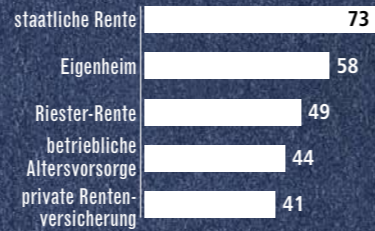


Quelle: Postbank

...und doch konservativ

Bei aller Sorge um das finanzielle Auskommen im Ruhestand und allen Zweifeln an der gesetzlichen Rente hält die überwiegende Mehrheit der Bundesbürger das staatliche Versorgungssystem immer noch für die ideale Form der Altersvorsorge weit vor allen privaten Modellen.

Welche Form der Altersvorsorge für die ideale gehalten wird in Prozent



Quelle: Postbank

Bankentest

BERUHIKT IN DEN RUHESTAND

Welche Bank berät Kunden zur Altersvorsorge am besten und bietet das umfangreichste Produktportfolio? 15 große Filialinstitute im Test.

Beim Thema Altersvorsorge wissen die Deutschen nicht so recht, was sie wollen. Bei einer Umfrage des Instituts für Demoskopie Allensbach nannten mehr als 70 Prozent der Teilnehmer (Bevölkerung ab 16 Jahre) auf die Frage nach der idealen Form der Altersvorsorge die gesetzliche Rente. Nur etwa ein Drittel der Bürger jedoch hält den staatlich organisierten Generationenvertrag, in dem der jeweils aktuell arbeitende Bevölkerungsteil für die Rentner aufkommt, gegenüber der privaten Altersvorsorge für die sicherere Variante der Ruhestandsfinanzierung (s. Grafiken links).

Immerhin: Zwar scheint die alte Beschwörungsformel „Eins ist sicher: die Rente“, die weiland Norbert Blüm als Bundesminister für Arbeit und Sozialordnung an Litfaßsäulen pappte, in den Köpfen immer noch fest verankert. Dennoch werden der schwindende Ertrag der staatlichen Rentenversicherung und die Notwendigkeit wahrgenommen, zur Kompensation privat etwas fürs Alter zur Seite zu legen. Weitere Aufklärungsarbeit, wie groß die finanziellen Lücken im Ruhestand sein werden und mit welchen Mitteln sie sich am besten füllen lassen, ist jedoch

unerlässlich. „Durch die Einführung von Riester- und Rürup-Förderung und die erweiterten Möglichkeiten der betrieblichen Altersvorsorge neben den bisherigen ungeforderten Angeboten von Privatrenten, Fondssparplänen oder sonstigen Wertpapieren ist ein Dschungel an Möglichkeiten entstanden, der die meisten Verbraucher überfordert“, weiß Christian Güllich vom Bund der Versicherten (BdV).

Doch wo werden Verbraucher am besten beraten? Dieser Frage spürte das Deutsche Institut für Servicequalität (DISQ) in seiner Studie „Beste Altersvorsorge 2008“ nach. Die Hamburger Marktforscher nahmen dafür Produktplatte und Service-Leistung von 15 großen Filialbanken unter die Lupe. In verdeckten persönlichen sowie Telefon- und Online-Kontakten wurden die Beratungsqualität geprüft, der Versand von Produktinformationen getestet und die Webseiten der Institute analysiert (s. Methode S. 63).

Solide in allen Belangen. Als Sieger ging die Deutsche Bank durchs Ziel. Den Branchenprimus zeichnet eine umfassend gute Leistung bei Produkten wie Ser- ▶

Gesamtsieger

Mit deutlichem Abstand sicherte sich die Deutsche Bank den Sieg beim Altersvorsorge-Test. Sie schnitt sowohl beim Leistungsangebot wie Service am besten ab.

Bank	Gesamt		Leistungsangebot		Serviceleistung		Service-Qualitätsurteil
	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	
Deutsche Bank	1	73,7	1	71,8	1	75,6	Gut
Dresdner Bank	2	63,6	2	63,1	9	64,1	Befriedigend
Berliner Sparkasse	3	59,9	4	48,1	3	71,8	Gut
Hamburger Sparkasse	4	59,3	5	45,7	2	72,8	Gut
Postbank	5	57,1	3	52,9	13	61,3	Befriedigend

*Benchmarkpunkte auf einer Skala von 0 bis 100 Punkte

Quelle: DISQ



„Bei den Beratungsgesprächen zeigten die Banken eine relativ hohe Leistungsqualität“

Markus Hamer, Geschäftsführer
Deutsches Institut für Service-Qualität

vicequalität aus. „Für uns ist Vorsorge mehr als nur Versicherung oder Riester“, betont Frank Strauß, Vorsitzender der Geschäftsleitung Privat- und Geschäftskunden der Bank (s. Interview S. 65). Auf dem zweiten und dritten Platz der Gesamtwertung landeten Dresdner Bank und Berliner Sparkasse (s. Tabelle S. 61). In der Teilwertung Leistungsangebot platzierte sich die Deutsche Bank vor Dresdner Bank und Postbank (s. Tabelle unten). Die Rangreihe beim Service führt die Deutsche Bank vor Hamburger Sparkasse und Berliner Sparkasse an (s. Tabelle S. 64).

Ungeliebte Mithörer. „Inbesondere bei den persönlichen Beratungsgesprächen zeigte sich, dass die Kreditinstitute im Bereich Altersvorsorge über eine relativ hohe Leistungsqualität verfügen“, betont Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ. Dennoch förderte die Untersuchung auch zahlreiche Defizite zutage. So fanden knapp 30 Prozent der persönlichen Gespräche nicht in einer diskreten Atmosphäre statt. „Das ist bedauerlich, da Kunden für eine optimale Beratung ihre komplette finanzielle Situation offenlegen müssen. Dies ist jedoch

nicht möglich, wenn Unbeteiligte mithören“, bemängelt Hamer. Zudem wurde gut jedes fünfte Gespräch durch Unterbrechungen gestört.

Erstaunliche Lücken. Inhaltlich haperte es ebenfalls bisweilen. Nur ein Institut etwa verdiente für seine Bedarfsanalyse ein „sehr gut“. Bei einer Bank fiel die Bestandsaufnahme, was an Absicherungen vorhanden ist und wo noch nachgebessert werden muss, gar nur „mangelhaft“ aus. Erstaunliche Lücken bei der Sachkenntnis offenbarte ein Berater auf die Frage nach einem Angebot für eine fondsgebundene Rente. Seine Antwort: „Ich war zwei Wochen im Urlaub, vielleicht ist da was an mir vorbeigegangen. Der Begriff Fondsrente sagt mir jetzt nichts.“ Reichlich unpassend fiel auch die Reaktion eines anderen Angestellten beim heiklen Punkt der Kosten für den Abschluss einer fondsgebundenen Rente aus. Der lapidare Kommentar: „Sie wissen, umsonst gibt's nichts auf der Welt.“

Ausbaufähig präsentierte sich vielfach der telefonische, elektronische und postalische Kontakt zur Kundschaft. Nur drei der 15 Institute waren rund um die Uhr per ▶

Bestes Leistungsangebot

Um gute Leistungsnoten zu erzielen, mussten die Banken nicht nur beim Produktangebot glänzen, sondern auch bei Erreichbarkeit und Beschwerde-Möglichkeiten.

Bank	Gesamt		Angebotene Altersvorsorgeprodukte		Beschwerde-Kommunikation		Erreichbarkeit	
	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
Deutsche Bank	1	71,8	1	69,3	1	100,0	2	66,5
Dresdner Bank	2	63,1	2	65,4	1	100,0	5	36,7
Postbank	3	52,9	7	45,0	6	25,0	1	94,4
Berliner Sparkasse	4	48,1	5	50,9	3	75,0	8	25,0
Hamburger Sparkasse	5	45,7	3	53,6	6	25,0	7	28,6

*Benchmarkpunkte auf einer Skala von 0 bis 100 Punkte

Quelle: DISQ

Beste Altersvorsorgeprodukte

Das Gewicht bei der Bewertung des Produktsortiments lag auf Rürup- und Riester-Policen. Das Abschneiden in diesem Bereich machte die Hälfte der Punkte aus.

Bank	Gesamt		Staatliche Förderung: Riester- u. Rüruprente		Berufsunfähigkeitsversicherung		Private Rentenversicherung	
	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
Deutsche Bank	1	69,3	1	62,5	2	65,0	1	83,3
Dresdner Bank	2	65,4	2	58,3	1	75,0	6	70,8
Hamburger Sparkasse	3	53,6	9	32,3	3	62,3	1	83,3
Stadtsparkasse München	4	52,6	4	45,8	4	54,5	7	62,5
Berliner Sparkasse	5	50,9	5	42,7	8	35,0	5	75,0

*Benchmarkpunkte auf einer Skala von 0 bis 100 Punkte

Quelle: DISQ

METHODE

Detaillierte Analyse

Mit 600 verdeckten Kundenanfragen erforschte das Deutsche Institut für Service-Qualität die Altersvorsorge-Beratung von 15 Banken

Zwischen 21. April und 13. Juni nahmen die Tester des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) das Produktangebot und die Serviceleistungen von 15 Filialbanken (s. Tabelle unten) in Sachen Altersvorsorge für Privatkunden unter die Lupe. Die Hamburger Marktforscher haben sich auf die Prüfung der Serviceleistungen von Unternehmen spezialisiert und spüren Schwachstellen auf, um Verbrauchern Orientierungshilfen an die Hand zu geben

Leistungen

Im ersten Schritt wurde dabei das Leistungsangebot bewertet. Punkte gab es dabei in den drei Bereichen angebotene Altersvorsorgeprodukte, Beschwerdekommunikation und Erreichbarkeit, die mit unterschiedlichen Gewichtungen (in Klammern) in die Wertung eingingen. Grundsätzlich bekam die jeweils beste Bank 100, die schlechteste 0 Punkte. Die dazwischen liegenden Werte wurden den Abständen entsprechend bewertet.

Angebote Altersvorsorgeprodukte (70%): Bei den Banken abgefragt wurde das Angebot an staatlich geförderten Riester- und Rüruprenten (50%), Berufsunfähigkeitsversicherungen (20%) und privaten Rentenversicherungen (30%). Dabei wurde zum einen die Breite der Palette unterschiedlicher Policen in der jeweiligen Kategorie (z.B. Angebot an Fondssparplänen, Banksparplänen und klassischen Rentenversicherungen im Bereich der Riester-Policen) erfasst (50%) als auch, wieviele der offerierten Produkte jeweils in den Rating-Stufen FFF (hervorragend), FF+ (sehr gut) und FF (gut) der Rating-Agentur Franke & Bornberg rangieren (50%).

Beschwerdekommunikation (10%): Bei diesem Kriterium ging es darum zu untersuchen, welche möglichen Beschwerdekanäle die Banken bereit halten und explizit in ihrem Internetauftritt nennen. Das Vorhandensein der Kanäle Telefon, E-Mail, Post und Fax ging dabei zu gleichen Teilen (je 25%) in die Auswertung ein.

Erreichbarkeit (20%): Um zu erfassen, wie gut oder schlecht erreichbar die Banken für Kunden sind, wurden bei den Filialen die durchschnittliche Öffnungszeit in Stunden pro Woche (20%) sowie die maximale Öffnungszeit in Stunden pro Woche (5%), die Anzahl der Standorte je Quadratkilometer

Einzugsgebiet (25%), die Anzahl der Berater im mobilen Vertrieb (25%) und die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiter in Stunden pro Woche (25%) bewertet.

Service

Den zweiten Block im Test nahm die Überprüfung der Service-Leistungen der Banken ein. Er unterteilt sich in die fünf unterschiedlich gewichteten (Anteil in Klammern) Bereiche persönliche Beratung, telefonische Kontaktqualität, E-Mail-Kontakt-Qualität, Versandanalyse und Internetanalyse. Die Bewertung aller Kriterien erfolgte in einer Bandbreite von 0 bis 100 Punkten.

Persönliche Beratung (40%): Anhand von zehn verdeckten Gesprächen von Testkunden unterschiedlichen Profils bei jeder Bank ermittelte das DISQ unter anderem, wie angenehm die Räumlichkeiten gestaltet waren, wie genau Termine eingehalten wurden, wie die Mitarbeiter auftraten, wie diskret die Atmosphäre ausfiel, wie ausführlich und gezielt die Finanzdienstleister eine Bedarfsanalyse durchführten, wie umfangreich die Beratung angelegt war und inwiefern die Lösungsvorschläge zum Kundenprofil passten. So wurde etwa getestet, ob Kundenberater merkten, wenn staatliche Förderungen noch nicht ausgenutzt wurden, ob sie Zukunftspläne der Kunden (z.B. Kauf einer Immobilie, Kinderwunsch) berücksichtigten, ob sie die Rentenlücke richtig berechneten oder ob sich die Risikoneigung des Kunden in den Angeboten adäquat widerspiegelte (70%). Zusätzlich wurden Inhalt und Erscheinungsbild einer beispielhaften Beratungsmappe bepunktet. Wichtige Aspekte waren dabei etwa der Aufbau der Unterlagen, die vollständige Protokollierung des Gesprächs, die Beilage einer Visitenkarte und die Wertigkeit der Materialien (30%).

Telefonische Kontaktqualität (20%): In zehn Testanrufen bei jeder Bank mit jeweils identischen Anliegen wurden Aktivitätsgrad (u.a. Verweildauer in Warteschleife, wöchentliche Erreichbarkeit in Stunden), Zuverlässigkeit (u.a. Richtigkeit der Aussagen), Kompetenzgrad (u.a. Individualität der Beratung) und Kommunikationsqualität (u.a. Verständlichkeit, Freundlichkeit) der Mitarbeiter der Institute am Telefon geprüft. Die Gewichtung der Bereiche in der genannten Reihenfolge: 25%, 15%, 25% und 35%.

E-Mail-Kontakt-Qualität (15%): Wie der Telefongespräch auch der E-Mail-Check anhand von zehn verdeckten Interessentenanfragen. Der Inhalt entsprach dem der Telefonate. Lediglich die Gewichtung der Kriterien Aktivitätsgrad (20%), Zuverlässigkeit (30%), Kompetenzgrad (35%) und Kommunikationsqualität (15%) fiel anders aus.

Versandanalyse (15%): Für die Analyse der Versandbearbeitung forderten die Tester je fünfmal per Mail und Telefon Unterlagen zur Altersvorsorge bei den Banken an. Bewertet wurden, ob überhaupt Unterlagen verschickt wurden (40%), wie schnell dies erfolgte (15%), wieviel Unterlagen nach fünf Tagen nicht ankamen (20%), ob die richtigen Unterlagen verschickt (15%) und ob Name und Anschrift richtig erfasst worden waren (10%).

Internetanalyse (10%): Die Websites der Banken untersuchte das DISQ auf die Kriterien Kontaktmöglichkeiten (20%), das Vorhandensein allgemeiner Informationen wie AGBs, Glossar oder Newsletter (10%), das Angebot spezieller Informationen wie Riester-Förderrechner oder die Suche nach sparplanfähigen Fonds (30%) sowie die Anzahl der Klicks bis zum Erreichen der allgemeinen und speziellen Informationen (je 15%).

Gesamtwertung

Für die Rangliste der besten Altersvorsorge 2008 wurden die Punktzahlen der drei Hauptkriterien aus dem Leistungs- sowie der fünf Hauptkriterien aus dem Servicebereich addiert und gemittelt.

Analysierte Banken

Berliner Sparkasse
Berliner Volksbank
Citibank
Commerzbank
Deutsche bank
Dresdner Bank
Hamburger Sparkasse
Hamburger Volksbank
HyoVereinsbank
Münchner Bank
Postbank
Sparda Bank Berlin
Sparda Bank Hamburg
Sparda Bank München
Stadtsparkasse München

Quelle: DISQ

Telefon erreichbar. Zwei Anbieter hielten mit 50 Stunden in der Woche ihre Leitungen kaum länger offen als die regulären Arbeitszeiten ausfallen. Bei den Telefongesprächen empfanden die Tester nur bei rund 40 Prozent der Anrufe die Atmosphäre angenehm. Zudem ließ die Individualität zu wünschen übrig. Bloß bei jedem dritten Gespräch attestierten die verdeckten Ermittler, dass nicht nur Standardfloskeln abgespult wurden.

Bei den E-Mail-Anfragen blieb jede fünfte Nachricht ohne Antwort. Die per Post versandten Informationsunterlagen erfüllten in keinem Fall die Anforderungen der Tester zu 100 Prozent. Überhaupt wurden nur auf jede dritte Anfrage hin Mappen verschickt. Die Summe der Mängel führte am Ende dazu, dass die Experten des DISQ für die Service-Leistung der Banken in der privaten Altersvorsorge nur dreimal das Qualitätsurteil „gut“ vergeben konnten, elf Institute erhielten ein befriedigend, ein Kandidat schaffte lediglich die Testnote „ausreichend“.

Unbedingt informieren. Doch auch wenn eine Bank eine solide Beratung bietet, mit blindem Vertrauen sollte kein Kunde in ein Gespräch gehen. „Es gibt kein ideales Angebot für jede Zielgruppe. Überall muss zwischen produktspezifischen Vor- und Nachteilen abgewogen werden. Jeder Verbraucher sollte sich so weit wie irgendmöglich vorab auch selbst informieren“, rät BdV-Mann Gülich.

Der Verbraucherschützer rät, bei der Altersvorsorgeplanung sechs zentrale Aspekte zu klären:

1. Sind die familiäre und berufliche Situation sowie deren mögliche Veränderung erfasst?
2. Werden die Möglichkeiten der staatlichen Förderung vorrangig dargestellt?

Beste Serviceleistung

Bei der persönlichen Beratung legten sich die Banken ins Zeug. Auf den anderen Kommunikationskanälen fielen die Punktzahlen nicht so hoch aus.

Bank	Gesamt		Persönliche Beratung		Telefonische Kontaktqualität		E-Mail-Kontaktqualität		Versandanalyse		Internetanalyse	
	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
Deutsche Bank	1	75,6	3	80,0	1	77,8	4	67,8	5	67,1	1	77,8
Hamburger Sparkasse	2	72,8	2	80,7	4	73,6	1	73,2	4	67,6	11	47,0
Berliner Sparkasse	3	71,8	1	83,7	12	61,2	2	70,4	5	67,1	8	54,3
Commerzbank	4	67,2	5	77,6	11	62,0	10	51,7	5	67,1	5	59,0
HypoVereinsbank	5	66,5	13	64,3	8	66,6	3	68,8	3	73,1	3	61,3

*Benchmarkpunkte auf einer Skala von 0 bis 100 Punkte

Quelle: DISQ

Bestes Beratungsgespräch

Ein exzellentes persönliches Gespräch sichert der Berliner Sparkasse Platz eins in der Kategorie Beratungsgespräch. Deutsche Bank und Haspa folgen auf den Plätzen zwei und drei.

Bank	Gesamt		Beratungsgespräch		Beratungsunterlagen	
	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
Berliner Sparkasse	1	83,7	1	86,9	4	76,3
Hamburger Sparkasse	2	80,7	3	79,4	2	83,8
Deutsche Bank	3	80,0	2	82,4	5	74,4
Postbank	4	78,4	11	73,4	1	90,0
Commerzbank	5	77,6	10	75,5	3	82,5

*Benchmarkpunkte auf einer Skala von 0 bis 100 Punkte

Quelle: DISQ



Kritische Kundin: Zwei Banken versendeten keine Informationsmappen

3. Wird auf die Notwendigkeit ausreichender Reserven (Notgroschen) hingewiesen?

4. Wird dem Abbau von Schulden (etwa für eine Immobilie) der Vorrang vor weiteren Ansparverträgen eingeräumt?

5. Werden Risikobereitschaft und Erfahrungen des Kunden für Wertpapiere erfragt?

6. Wie wird der angebotene Altersvorsorgevertrag bei Auszahlung steuerlich und hinsichtlich Sozialversicherungsbeiträgen behandelt?

Nur wenn auf alle Fragen zufriedenstellende Antworten gegeben werden, kann einem Kunden die „beste Altersvorsorge“ geboten werden – für 2008 und auch darüber hinaus. ■

AXEL HARTMANN/THOMAS SCHICKLING

INTERVIEW

„Private Vorsorge ist mehr als nur Riester“

Frank Strauß, Vorsitzender der Geschäftsleitung Privat- und Geschäftskunden Deutschland der Deutschen Bank, über Beratungsqualität und die richtige Auswahl von Altersvorsorge-Produkten

FOCUS-MONEY: Die Deutsche Bank ist gerade als beste Bank für Beratung und Produkte rund um das Thema Altersvorsorge ausgezeichnet worden. Wie wichtig ist das Thema für Ihr Institut?

Frank Strauß: Diese Auszeichnung bestätigt uns: Wir sind auf dem richtigen Weg. Denn wir richten unsere volle Konzentration auf die Vorsorge. Hier braucht der Kunde unsere Beratung. Denn die gesetzliche Rente entwickelt sich immer mehr zu einer knappen Grundabsicherung. Private Vorsorge tut somit Not.

MONEY: Was machen Sie in punkto Altersvorsorge besser als andere Finanzinstitute?

Strauß: Für uns ist die private Vorsorge mehr als nur die Riester-Rente. Unsere Spezialisten geben Kunden Orientierung. Eine Beratung bei uns fußt auf dem individuellen Bedarf des Einzelnen und prüft dazu passende Anlagemöglichkeiten: von Immobilien über Aktien und Fonds bis zu Versicherungen

MONEY: Wie sichern Sie die Qualität der Beratung?

Strauß: Dass die Deutsche Bank qualifiziert berät, hat uns ja die Untersuchung des Instituts für Service-Qualität attestiert. Das ist kein Zufall: Wir haben viel investiert in ein ausgereiftes Ausbildungs- und Coachingsystem und so rund 1000 top-ausgebildete Spezialisten in unseren Filialen etabliert, die sich nur dem Thema Vorsorge widmen.

MONEY: Was zeichnet Ihrer Ansicht nach gute und seriöse Beratung aus?

Strauß: Fürsorgepflicht und eine große Verantwortung gegenüber den Kunden. Bankberater müssen ihre Klienten sensibilisieren, darüber aufklären, dass privates Sparen für das Alter heute unumgänglich ist. Denn die gesetzliche Rente allein reicht nicht mehr. Erst nach einer ausführlichen Analyse des Vorsorgebedarfs empfehlen wir dem Kunden Vorsorgeprodukte, die seiner persönlichen Risikobereitschaft entsprechen.

MONEY: Was raten Sie Verbrauchern, damit die nicht über den Tisch gezogen werden?

Strauß: Sie sollten darauf achten, dass der Experte sich Zeit für eine persönliche Bedarfsanalyse nimmt. Ein sorgfältiger Berater fragt nach der aktuellen finanziellen Situation ebenso wie nach den Zukunftsplänen des Kunden in Sachen Beruf und Familie. Außerdem sind Risikobereitschaft, staatliche Förderung sowie Flexibilität in der Spar-

und Rentenphase von Bedeutung. Dann erst kann eine Produktempfehlung folgen.

MONEY: Umfassende Beratung kostet Zeit und führt nicht stets zum Vertragsschluss. Haben Ihre Mitarbeiter Vorgaben, wie viel Zeit Sie darauf verwenden dürfen?

Strauß: Definitiv nein! Wir haben einen hohen Qualitätsanspruch und nehmen uns für jeden Kunden Zeit – so viel, wie nötig ist.

MONEY: Auf was legt Ihre Klientel bei der Wahl von Altersvorsorge-Produkten mehr Wert – auf Sicherheit oder hohe Rendite?

Strauß: Das hängt jeweils von der konkreten Lebenssituation ab. Für manche ist es wichtig, die Renditechancen des Marktes voll auszunutzen. Andere wollen lieber das Vorsorgekapital durch Beitragsgarantien absi-

chern. Inwiefern jemand mehr auf Sicherheit oder mehr auf Renditechancen achten sollte, prüfen unsere Mitarbeiter stets im persönlichen Gespräch.

MONEY: Verbraucherschützer monieren, dass viele Berater statt renditestarken und sicheren Vorsorge-Produkten lieber jene anbieten, die ihnen hohe Provisionen bringen. Wie unterbinden Sie das?

Strauß: Die Rente des Kunden steht für uns im Vordergrund. Wir wählen daher immer die Produkte mit der höchsten Performance aus. Und unsere Berater in den Filialen erhalten keinerlei Provisionen pro Abschluss.

MONEY: Legt die Deutsche Bank bei Verträgen alle Provisionen offen?

Strauß: Natürlich. Das Versicherungs-Vertrags-Gesetz schreibt vor, dass jedes Beratungsgespräch dokumentiert wird und dass alle Kosten offen gelegt werden müssen. Daran halten wir uns.

MONEY: Experten empfehlen, heute möglichst früh mit der privaten Altersvorsorge anzufangen. Ab welchem Alter raten Sie?

Strauß: Ganz einfach: Je früher man anfängt, desto mehr hat man im Alter. Wir raten unseren Kunden daher, schon mit dem ersten eigenen Einkommen einen festen Betrag für die Rentenphase zurückzulegen.

MONEY: Welche Altersvorsorge-Produkte passen zu Berufseinsteigern, welche zu Berufserfahrenen und welche zu Frauen?

Strauß: Prinzipiell: Berufseinsteiger sollten eine Basis für ihre Vorsorge schaffen – etwa durch eine Riester-Rente oder eine Fondsrente. Daneben ist gerade für diese Gruppe eine Berufsunfähigkeitsrente ausgesprochen wichtig. Später muss man dann sehen, welche Bausteine noch ergänzt werden müssen. Für Frauen gilt dabei genau das gleiche wie für Männer: Sie sollten sich frühzeitig Gedanken machen, wie sie sich eine eigene Zusatz-Rente unabhängig vom Partner aufbauen können und dabei alle Möglichkeiten nutzen – insbesondere die Riesterförderung inklusive Kinderzuschläge.

MONEY: Verkaufen Sie denn eigentlich auch Altersvorsorge-Produkte der Konkurrenz?

Strauß: Wir müssen gar nicht erst zur Konkurrenz gehen, denn wir haben den besten Partner im Haus: unsere Fondsgesellschaft DWS. Sie wurde gerade erst vom Institut für Transparenz in der Altersvorsorge (ITA) für ihre Riester-Rente Premium ausgezeichnet.

VITA

Frank Strauß

- Geboren 1970 in Heide
- 1989 Abitur; Bankkaufmannslehre bei der Deutschen Bank
- 2001–2002 Mitglied des European Executive Committee des DB-Brokers Maxblue
- 2005 Mitglied des DB Asia Pacific Executive Committee
- seit 2006 Vorsitzender der Geschäftsleitung Privat- und Geschäftskunden Deutschland der Deutschen Bank

