

Markus Neudecker* / Lambert Stegemann**

Zukunft der Maklerpools – Qualität sichert Vorsprung

94% der freien Makler verfügen über mindestens eine Anbindung an einen Maklerpool – Tendenz steigend. Dies ist das Ergebnis der aktuellen Studie des Marktforschungsinstitutes You Gov Psychonomics „Maklerpools aus Maklersicht 2011“. Demnach zeigen sich jedoch in der Qualität der Maklerpools deutliche Unterschiede – insbesondere bei der Unterstützung der angebotenen Vermittler. Was muss ein Pool also bieten, um Makler hinsichtlich Beratungsqualität und Dienstleistungen optimal zu unterstützen? Mit welchen Services können Pools den angebotenen Partnern helfen, den Anforderungen ihrer Kunden zu entsprechen?

Verbesserungsbedarf bei Produktauswahl, Services und IT-Support

Versicherungsbranche und Makler stehen vor neuen Herausforderungen wie Solvency II, Unisex-Tarifen oder neuen rechtlichen Anforderungen an Beratung und Dokumentation. In diesem Umfeld setzen immer mehr Vermittler auf die Anbindung an mindestens einen Pool, im Durchschnitt arbeiten Makler laut der AsCompact Studie „Pools und Dienstleister 2011“ durchschnittlich mit mehr als drei Pools zusammen. Denn sie versprechen sich davon einen einfacheren Zugang zu den Versicherern, eine effizientere Vertragsabwicklung und die Entlastung von administrativen Aufgaben.

Allerdings sehen die Makler laut der You Gov Psychonomics Studie bei den Maklerpools vor allem Verbesserungsbedarf bei der Breite und Tiefe der Produktauswahl, der IT-Anbindung und der Unterstützung bei Service- und Abwicklungsprozessen. Weitere Punkte, die besonders wichtig sind: standardisierte Schnittstellen zu den Produktgebern und ein zentraler Zugang zur Angebotssoftware der Gesellschaften.

Pluspunkte: Breiter Marktzugang und fachliche Unterstützung

Der größte Vorteil eines Maklerpools ist das Prinzip des „One-Stop-Shopping“. Denn die angebotenen Makler können so ein umfassendes Produkt- und Dienstleistungsangebot von einem Anbieter abrufen. Wenn

dem Makler Marktforschung sowie Produkt- und Leistungsvergleiche zu einer möglichst umfassenden Anzahl an Gesellschaften per Knopfdruck zur Verfügung stehen, reduziert sich der administrative Aufwand erheblich. Je mehr Produktgeber aus Versicherungssparten und den Bereichen Finanzierung und Investment ein Pool abdeckt, desto mehr Zeit sparen Makler.

Und dies kommt auch den Kunden zugute: Denn eine umfassende Produktpalette bedeutet größtmögliche Unabhängigkeit. Und dies ist die Voraussetzung für bedarfsgerechte Lösungen. Gegenüber Einzelanbindungen profitieren Partner und Kunden auch bei Deckungserweiterungen und Sonderabsprachen mit Produktgebern.

Neben der fachlichen Unterstützung ist es insbesondere die persönliche Betreuung, die für den Makler wichtig ist. Der persönliche Zugang zu Fachteams bringt nicht nur Zeitgewinn, sondern auch Kompetenzzuwachs. Regionale Veranstaltungen und Workshops bieten den Partnern zudem die Gelegenheit, auch vor Ort fachliche Fragen zu diskutieren und sich mit Kollegen auszutauschen.

Der Faktor IT: Online-Prozesse steigern Effizienz

Laut der diesjährigen Studie von You Gov Psychonomics zu Maklerpools ist die Relevanz der IT-Unterstützung und der Bereitstellung von Software für die Makler gegenüber den Vorjahren deutlich gestiegen. Doch wie kann der Faktor IT tatsächlich einen

Mehrwert für den Geschäftserfolg der Makler bieten? Entscheidend ist eine durchgängige Unterstützung aller Geschäftsprozesse ohne Medienbruch. Je größer das Produktspektrum mit entsprechendem Zugang zu den Gesellschaften, desto wichtiger ist die Unterstützung durch entsprechende Online-Prozesse. Selbstverständlich sind hierbei die Sicherheit der Daten und der Datenschutz oberstes Gebot.

Vor allem bei Antrags- und Abwicklungsprozessen steigert die IT-Unterstützung die Effizienz und reduziert den administrativen Aufwand erheblich. Der Makler kann online auf alle Dokumente, Daten und Services zugreifen, die er auf der Abwicklungsebene benötigt. Der Pool kann Maklern beispielsweise im Bereich Sachversicherung, in dem der fachliche Aufwand besonders hoch ist, effiziente Unterstützung bieten. Die komplette Online-Abwicklung – von der Produktauswahl und der Angebotserstellung bis hin zur Antragsbearbeitung und -nachbearbeitung – kann den Zeitaufwand enorm verringern.

Auf Knopfdruck weniger Administrationsaufwand

Das Partnerportal ist die zentrale Plattform, über die ein Pool angebotenen Maklern alle Informationen und Tools „just in time“ zur Verfügung stellt. Hierzu kann ein Überblick über die relevanten Gesellschaften, deren Leistungsangebote, Betreuung sowie die Unterstützung im Schadensfall zählen. Oder etwa Fach- und Produktinformationen, Formulare, Einheitsanträge sowie Angebots-, Vergleichs- und Tarifierungssoftware. Makler können auf Knopfdruck zum Beispiel ihren Kunden- und Vertragsbestand einsehen, das eigene Courtagokonto sowie den Bearbeitungs-

* Vorstand FiNet AG

** Geschäftsführer FiNet Service GmbH

stand der angeforderten Bestandsübertragungen. Zur Optimierung der Wertschöpfung und der Geschäftsabläufe werden darüber hinaus auch Reports über das Portal zur Verfügung gestellt. So kann der Makler tagessaktuelle Produktions- und Umsatzauswertungen sowie Auswertungen zum Bestand einer Gesellschaft, einer Sparte oder eines Produktes abrufen.

Die tägliche Kommunikation zwischen Makler und Pool läuft über ein Portal ebenfalls effizienter ab. So können komplexe Anfragen eines Partners über unterschiedliche Sparten hinweg zentral erfasst und dann intern abgestimmt werden. Über das Portal verfolgt der Partner dann den Status seiner Anfrage und ruft die Antwort ab. Mehrfachanfragen werden auf diese Weise vermieden. Der Pool kann für seine Partner eine bessere Servicequalität in kürzerer Zeit gewährleisten und die Informationen systematisiert zur Verfügung stellen.

Integriertes Bestandsdatensystem optimiert Geschäftsplanung

Die Integration unterschiedlicher IT-Anwendungen und -Systeme sollte das Ziel sein, um die Steuerung und Optimierung der Geschäftsprozesse für den Makler zu vereinfachen.

In der „virtuellen Kundenakte“ hält der Pool alle relevanten Kunden- und Vertragsdaten sowie Dokumente in der entsprechenden Vertragssystematik vor. Über benutzerdefinierte Suchfunktionen können alle verfügbaren Dokumententypen für jeden Kunden sofort angezeigt und sortiert werden. Die in der virtuellen Kundenakte hinterlegten Daten können auch in das maklereigene Maklerverwaltungsprogramm (MVP) übernommen und dort hinterlegt werden. Dies vereinfacht den täglichen Maklerbetrieb, da Datenstämme vereinheitlicht werden und die Mehrfacherfassung von Daten entfällt.

Ein integriertes Bestandsdatensystem bietet dem Makler den Vorteil, dass aus einer zentralen Anwendung heraus Vergleichsberechnungen gestartet, Angebote berechnet und Orders angestoßen werden. Zudem hat der Makler die Möglichkeit, Kundendaten mit seinen Aufwänden und

Umsätzen zu verknüpfen. So kann er per Knopfdruck Auswertungen für die langfristige Planung generieren und die Basis für strategische Entscheidungen optimieren.

Weiterbildung: Individuelle Lösungen sind gefragt

Um den rechtlichen Anforderungen an die Qualifikation bei Beratung und Vermittlung gewachsen zu sein, wird die permanente Weiterbildung für Makler immer wichtiger. Nicht zuletzt die aktuelle Diskussion um den sogenannten „Sachkundenachweis“ für Finanzvermittler zeigt, dass sowohl der Umfang als auch die Anforderungen an die Fachkenntnis der Vermittler steigen werden. Doch woran kann man erkennen, welche Weiterbildungsangebote am besten geeignet sind?

- Zuschnitt auf jeweilige Vorkenntnisse des Beraters und die Bedürfnisse der potenziellen Zielgruppe
- Kooperation mit zertifizierten Instituten und Anbietern
- Örtliche und zeitliche Vereinbarkeit mit dem Tagesgeschäft
- Kompakte Darstellung der Inhalte
- Anbieter- und produktunabhängige Informationen
- Aktualität und unmittelbare Verwertbarkeit für den Beratungsalltag.

Daraus ergeben sich im Wettbewerb Vorteile – vor allem bei beratungsintensiven Sparten wie der Immobilienfinanzierung. In Konkurrenz mit standardisierten Produkten von Direktvertrieben im Internet ist die individuelle Beratung ein wichtiger Trumpf. Die zusätzliche Qualifikation zeigt Kunden, dass sie sich darauf verlassen können. Außerdem rüstet sie Makler gegen die steigende Wechselbereitschaft unter Kunden und dem Trend zu mehreren Finanzierungsanbietern.

Vorteile eines Haftungsdachs

Angesichts rechtlicher Regelungen aufgrund der Novelle des „Finanzanlagenvermittler und Vermögensanlagenrechts“ stellt die Anbindung an ein Haftungsdach für selbstständige Makler und Finanzberater eine zunehmend interessante Alternative dar.

Wegen des administrativen Mehraufwands wird es zudem zu einer weiteren Bereinigung des Markts kommen. Qualitätsorientierte Vermittler müssen das Gesetz jedoch nicht fürchten: Die geplante Sachkundeprüfung ist nur für unseriöse Marktteilnehmer eine Markteintrittsbarriere. Der zusätzliche Verwaltungsaufwand aufgrund der verschärften Dokumentationspflichten ist für Finanzvermittler ein Grund mehr, Teilprozesse in der eigenen Wertschöpfungskette effizient auszulagern.

Weitere Gesetze zur Verbesserung der Qualität bei der Finanzanlagenvermittlung sind nur eine Frage der Zeit. So ist davon auszugehen, dass freie Vermittler geschlossene Fonds und Investmentfonds nicht mehr lange ohne Haftungsdach vertreiben dürfen. Der Bedarf für Leistungen eines Haftungsdachs besteht für qualitäts- und sicherheitsorientierte Finanzberater auch heute schon: Passgenaue Lösungen erfordern einen guten Marktüberblick über das gesamte Produktspektrum im Markt. Ein Haftungsdach hilft mit Empfehlungslisten bei der Auswahl von Aktien, Zertifikaten oder Anleihen für den Kunden. Und unterstützt Partner bei Vermögensverwaltung und Depotoptimierung, um unterschiedlichen Kundenwünschen nach Rendite, Risikomanagement und Liquidität zu entsprechen.

Fazit: Qualität sichert Vorsprung

Eine passgenaue Unterstützung bei den eigenen Arbeitsschritten wird für Vermittler und Berater in den nächsten Jahren immer wichtiger. Mittelfristig sind kaum Vergrößerungen von Marktvolumen und Marktpotenzial zu erwarten – bei einem sicheren Bevölkerungsrückgang. Der unvermeidliche Verdrängungswettbewerb wird den Markt zerteilen: günstiger Preis oder hohe Beratungsqualität. Wer sich vor diesem Hintergrund mit Qualität vom Wettbewerb abheben möchte, ist auf überlegene Arbeitsschritte und effiziente Prozesse angewiesen.

*Kriterienkatalog für die Qualitätsanforderungen
an einen Maklerpool*

- Welche Beratungsqualität bietet der Maklerpool seinen Partnern?
 - Welche Beratungsleitlinien und -grundsätze gibt es?
 - Transparenz und Unabhängigkeit der Beratung
 - Qualität der fachlichen Unterstützung sowie der Beratung
 - Persönliche Betreuung der angeschlossenen Makler
 - Definition und Kommunikation eines eindeutigen Leistungsversprechens

- Produkt- und Dienstleistungsportfolio
 - Qualitätsanspruch bei der Produktauswahl
 - Breite und Tiefe des Produktspektrums
 - Exklusive Deckungskonzepte
 - Preis-/Leistungsverhältnis
 - Services (Antrags-, Vertrags- und Schadensabwicklung)

- Umgang mit Risiko-Themen und Rückfragen
 - Regelmäßige Prüfung und Optimierung der Planungs- und Geschäftsprozesse
 - Qualitätsmessungen und -auswertungen
 - Regelmäßige Durchführung von Risikoanalysen im Hinblick auf mögliche Markt-, Haftungs- oder operative Risiken
 - Dokumentation der Beratung
 - Revisions sichere Archivierung der Daten

- Weiterbildungsangebote
 - Schulungs- und Weiterbildungsangebote zu aktuellen Themen (z. B. Haftungsdach)
 - Angebot von Zertifizierungen in Kooperation mit anerkannten Instituten; Bildungszuschüsse für angebundene Partner
 - Förderung des Networkings über Diskussionsforen (z. B. Partner-Portal, XING) und regelmäßige regionale Veranstaltungen

Welche Betreuungsqualität bietet der Maklerpool seinen Partnern?

Qualität des persönlichen Supports

- Erreichbarkeit
- Betreuungsfrequenz
- Unterstützungsbereitschaft
- Kontinuität/Betriebszugehörigkeit der Betreuer
- Qualifikation und Weiterbildung der Mitarbeiter
- IT-Anbindung und -unterstützung
- Gibt es standardisierte Prozesse und Schnittstellen zu Produktgebern bzw. für die angebotenen Makler?
- Welche Standards und Unterstützung gibt es im Bereich Datenschutz?

- Support bei Service- und Abwicklungsprozessen
 - Unterstützung bei Angebotseinholung und -erstellung
 - Antragsvorprüfung und Erfassung
 - Unterstützung bei Gesellschaftsfragen
 - Provisionsabrechnung
 - Unterstützung für alle Formen von Bestandsübertragungen