

Beitrag

Makler in unruhigen Zeiten

Qualitätsstrategien bei steigendem Marktdruck und Kundenansprüchen

Von Markus Neudecker, Vorstand der FiNet AG

„Gesetzliche Neuregelungen binden Ressourcen“ – das ist laut einer aktuellen Studie von „Heute und Morgen“ (Juli 2011) eine der wesentlichen Herausforderungen in der Assekuranz. Zusätzlich herrscht im stagnierenden Markt der Versicherungsvermittlung ein Verdrängungswettbewerb, von dem insbesondere Kleinbetriebe betroffen sind (vgl. „Der Markt der Versicherungsvermittlung unter veränderten rechtlichen Rahmenbedingungen“, Beenken 2010). Vorteile erlangen Makler und Berater gegenüber Mitbewerbern dadurch, dass sie die Prozesse in ihren Hauptaktivitäten Akquisition, Betreuung und Abwicklung effizienter gestalten und Teile davon an externe Dienstleister auslagern. Mit welchen Services können Maklerpools Finanzberater und Versicherungsvermittler dabei unterstützen, den Anforderungen ihrer Kunden zu entsprechen?

Versicherungsmakler müssen für jede Kundenberatung laufend Marktforschung zu Produkten und Versicherungsunternehmen betreiben (§ 60 Abs. 1. S. 1 VVG). Gerade für kleinere Maklerbetriebe sind sowohl die Kosten für entsprechende Software als auch der Zeitaufwand gemessen am Umsatzvolumen hoch.



Markus Neudecker

Maklerpools können diese Rechercharbeit aufgrund von Größenvorteilen günstiger durchführen – und durch die Vorauswahl der Produkte aus einer möglichst breiten Palette einen Teil zur Qualitätssicherung bei der Kundenberatung beitragen.

Neben der Produktauswahl verbessert ein Maklerpool auch den Zugang zum Markt: Rahmenverträge mit Versicherern erhöhen die Effizienz der Makler, Deckungskonzepte für spezielle Zielgruppen machen sie gegenüber manchen Kundenschichten erst wettbewerbsfähig.

Makleralltag: Konzentration auf Beratung

In der Kundenbetreuung entlastet ein Maklerpool in erster Linie bei der Administration, damit sich Makler auf die Beratung fokussieren können: von der Unterstützung bei Angeboten und Leistungsfällen über die

Klärung rechtlicher und steuerlicher Fragen bis hin zu Vertrags- und Bestandsübertragungen sowie Courtageabrechnungen. Mit rechtssicheren Vertragsunterlagen und Risiko-Analysebögen hilft ein Pool, den gesetzlichen Anforderungen an die Dokumentation der Beratung nachzukommen und gleichzeitig Haftungsfallen zu umgehen.

Bei inhaltlichen Fragen können Makler fachkundige Experten auf Poolseite hinzuziehen. Etwa, wenn die eigene Expertise an Grenzen stößt. Die Alternative – sämtliche Details für jeden Fall selbst zu kennen – ist sehr zeitaufwendig und wird immer schwieriger: Weil Versicherungslösungen den Kunden immer stärker auf den Leib geschnitten werden, ist die Schlagzahl an regulativen Änderungen ebenso hoch wie die Komplexität der Produkte.

Auf zu neuen (Sparten-)ufern? Nicht ohne die richtige IT

Da Marktvolumen und -potenzial in der selbstständigen Versicherungsvermittlung stagnieren, erweitern Versicherungsmakler ihre Tätigkeit um neue Sparten. Das macht umfassendes Betreuen möglich – der Grundstein für langfristige Kundenbindung und die Chance zum Cross-Selling.

Bestandsverwaltungssoftware hilft bei der Erweiterung des Tätigkeitsspektrums, indem sie eigene

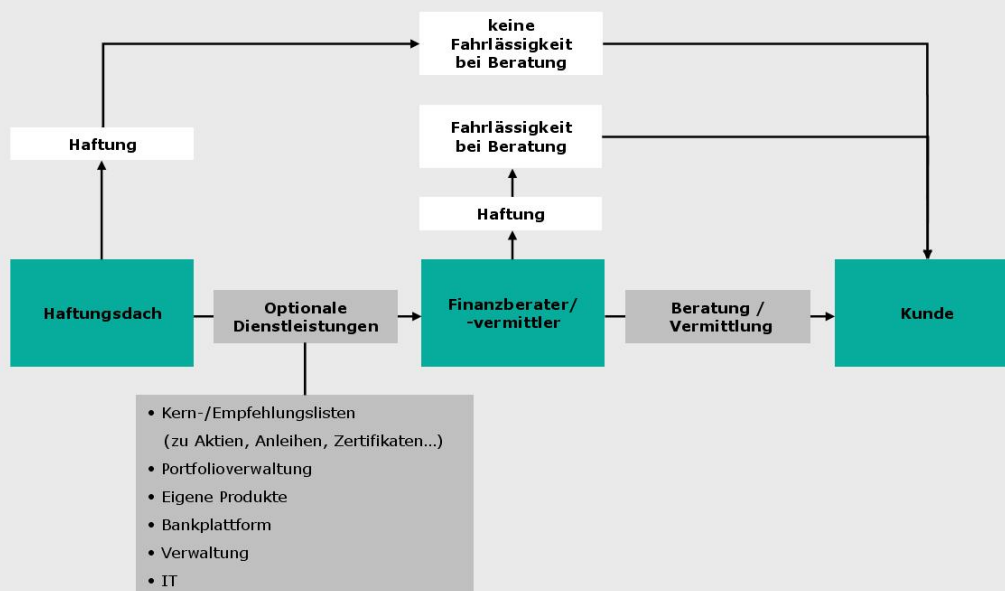
Kundendaten und von Versicherern zur Verfügung gestellte Vertragsinformationen in einem System zusammenführt. Die daraus gewonnene Übersicht erleichtert die laufende Risiko- und Marktbeobachtung und das Terminmanagement. Bestandsverwaltungssoftware ist das zentrale Werkzeug zum Steuern von Aufgaben – kein anderes Angebot externer Dienstleister wird von Versicherungsmaklern häufiger genutzt. weiter →

Das Haftungsdach: Mehr als Haftung

Die Gesetzesnovelle zum Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagerecht hat die Anforderungen an Finanzanlagevermittler in Sachen Anlegerschutz, Transparenz und Integrität erhöht. Wegen des administrativen Mehraufwands wird es daher 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, Bußgelder sind nur für fahrlässig Handelnde ein Problem. Und der zusätzliche Verwaltungsaufwand aufgrund der verschärften Dokumentationspflichten ist ein Grund mehr, Teilprozesse in der eigenen Wertschöpfungskette effizient auszulagern.

Dienstleistungen eines Haftungsdachs



© FiNet AG, 2011.

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 sicherheitsori-

enterte 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 un-

terschiedlichen Kundenwünschen nach Rendite, Risikomanagement und Liquidität zu entsprechen.

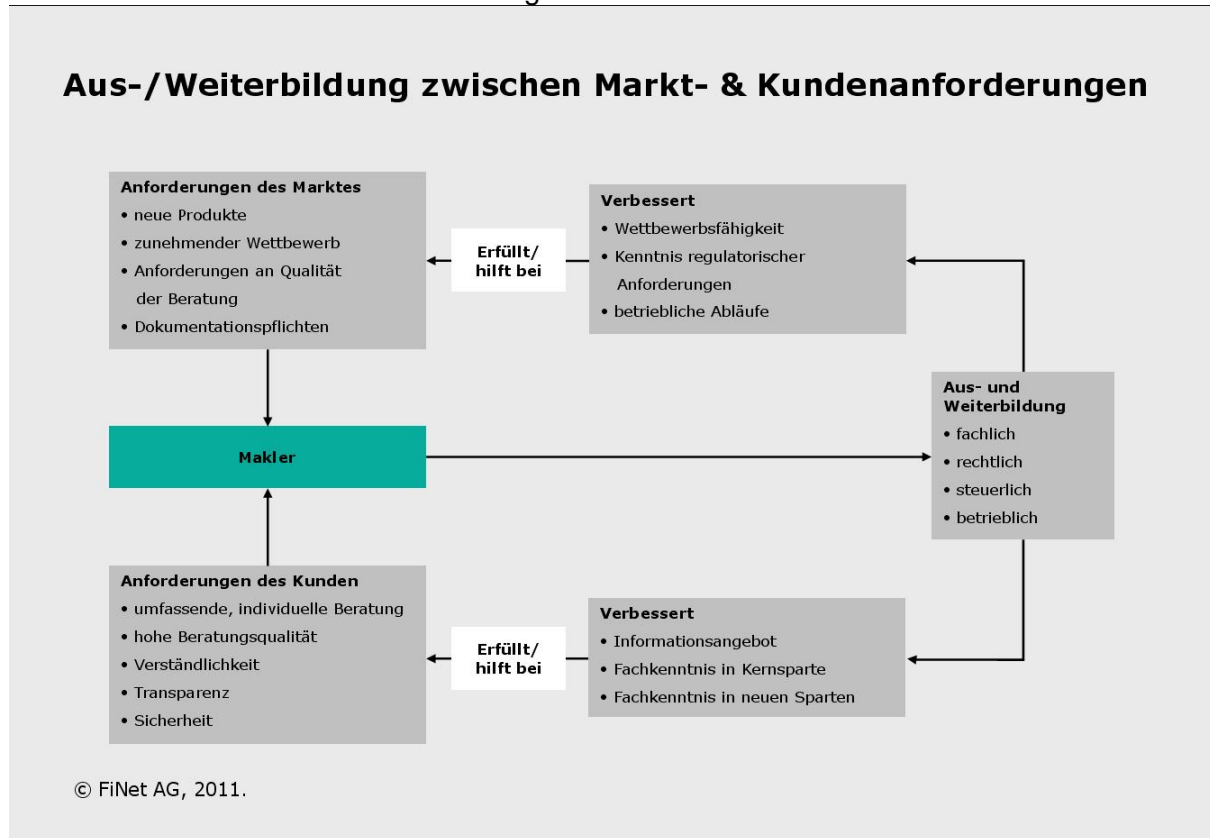
Aus- und Weiterbildung: Maßgeschneiderte Lösungen

Die rechtlichen Änderungen im Markt der Versicherungsvermittlung verfolgen alle ein Ziel: den Schutz von Kunden zu erhöhen. Sicherstellen soll das in erster Linie eine verbesserte Qualität in der

Beratung. Das Einführen einer Sachkundeprüfung für Finanzanlagevermittler zeigt: Mit Aus- und Weiterbildung wird das Problem bei weiter →

der Wurzel gepackt. Mittelfristig ist davon auszugehen, dass sowohl der Umfang als auch die Anforderungen an die Fachkenntnis von Versicherungsmaklern und Fi-

nanzanlagevermittlern steigen werden. Doch woran kann man erkennen, welche Weiterbildungsangebote am besten geeignet sind?



- Zuschnitt auf jeweilige Vorkenntnisse des Beraters und Bedürfnisse der potenziellen Zielgruppe
- 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 Direktvertrie-

ben 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 den Trend zu mehreren Finanzierungsanbietern.

Datenschutz: aktiver Kundenschutz

Kunden- bzw. Anlegerschutz ist nicht nur eine Frage von Fachkenntnissen bei der Beratung, sondern auch des Schutzes von Kundendaten. Während bei der Beratung bereits ein Umdenken im Gange ist, steht der Schritt vom „Datenhamster“ zur

„Datendiät“ noch aus. Doch was können Vermittler und Berater dafür tun?

Sie sollten die eigenen Pflichten kennen, insbesondere im Umgang mit personenbezogenen Daten, und Kunden aktiv darüber aufklären. Gleichzeitig sollten sie prüfen, welches Maß und Selbstverständnis hinsichtlich des Datenschutzes beim Maklerpool und Versicherer an den Tag gelegt wird: Gibt es einen Ansprechpartner für den Datenschutz? Ist dies zugleich der Datenschutzbeauftragte des Unternehmens? Um all dies sicherzustellen, muss der Datenschutz fester und expliziter Bestandteil der

Verträge mit Maklern und anderen Geschäftspartnern sein.

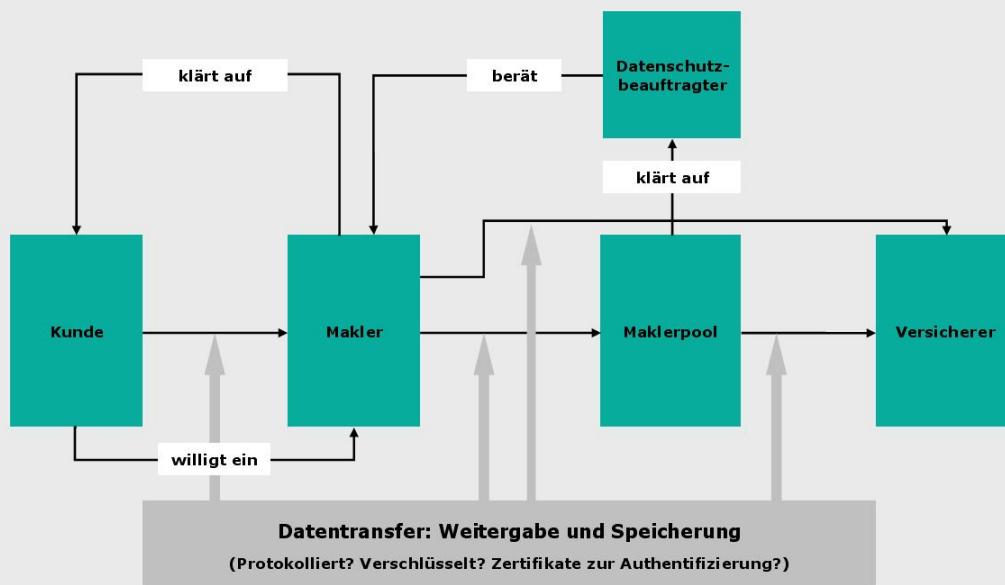
Datenschutz: Chance für höhere Kundenzufriedenheit

Deutsche legen Wert auf einen sorgsam weiter →

Umgang mit ihren persönlichen Daten und misstrauen Unternehmen hinsichtlich der Einhaltung des Datenschutzes (Institut für Demoskopie Allensbach, 2010/10). Gehen die Makler beim Datenschutz in die Offensive

und informieren Kunden umfassend, kann der Grundstein für eine vertrauensvolle und langjährige Zusammenarbeit gelegt werden.

Datentransfer und -schutz in der Versicherungsvermittlung



© FiNet AG, 2011.

Dafür muss Kunden jederzeit klar sein, warum und zu welchem Zweck ihre Daten erhoben werden. Ebenso eindeutig muss ersichtlich sein, mit welchem Schutz die erhobenen Informationen gespeichert werden und wer Zugriff hat. Dann werden auch Laien verstehen, dass das Erheben und Verwenden ihrer Daten ihnen letztendlich in Form einer bestmöglichen, weil individuellen Beratung zu Gute kommt.

Qualitätsanforderung an Makler: Transparenz gewinnt

Die Qualitätsanforderungen des Gesetzgebers an Anlegerschutz, Transparenz und Integrität nehmen in erster

Linie Versicherungsvermittler und Finanzberater in die Pflicht. Wenn sie jedoch Teile ihrer Aufgaben an externe Dienstleister, wie Maklerpools und Haftungs-dächer, auslagern, müssen sie sicher gehen können, dass die Qualität nicht leidet. Schlussendlich geht es um die Reputation und Haftung gegenüber ihren Kunden.

Angesichts der Vielzahl an Maklerpools (mit unterschiedlichen, teils undurchsichtigen Geschäftsmodellen und unklarem Mehrwert für Vermittler und Berater) fällt die Auswahl schwer: Welcher Pool kann eine sinnvolle Unterstützung sein? Ver-

mittlern und Beratern hilft dabei vor allem eines: Transparenz. Lässt sich ein Maklerpool zusätzlich von unabhängiger Stelle bewerten, schafft das Klarheit und Verlässlichkeit für Vermittler und Berater. Öffentlich einsehbare Ergebnisse in definierten Bewertungsfeldern, wie Finanzstärke, Produktauswahlprozess, Maklerbetreuung oder Unterstützung bei IT und Fachfragen, helfen bei der Entscheidung.

Die Zukunft: mit Qualität im Wettbewerb bestehen

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 Hinter-

grund mit Qualität vom Wettbewerb abheben möchte, ist auf überlegene Arbeitsschritte angewiesen. Angefangen von einer unabhängigen Produktauswahl und guten Marktzugangsmöglichkeiten durch Rahmenverträge und Deckungskonzepte über effiziente Bestandsverwaltung bis hin zum fachlichem Know-how.

Das Auslagern von Arbeitsschritten an einen effizienten, verlässlichen Partner hilft Versicherungsvermittlern und Finanzberatern, sich auf ihre Kernaufgabe zu fokussieren: ihre Kunden bestmöglich zu beraten.