



PRESSESPIEGEL

18.03.2015

Cash.:
Optimaler Service
(Ausgabe 4/2015)

Cash.

Optimaler Service

MAKLERPOOLS müssen ihren Partnern in Zeiten steigender Anforderungen und sinkender Vergütungen mit effizienten Dienstleistungen den Rücken freihalten, damit sich diese auf die Beratung konzentrieren können. Der Prozessoptimierung kommt vor diesem Hintergrund eine immer größere Bedeutung zu.

Der Markt der Versicherungsvermittlung hat sich in den letzten Jahren deutlich verändert. Stetig steigende Anforderungen an Qualifikation, Beratung und Dokumentation sowie weitreichende Eingriffe des Gesetzgebers haben zu einem deutlichen Rückgang in der Vermittlerschaft geführt. Ende des vergangenen Jahres waren im Vermittlerregister des Deutschen Industrie- und Handelskammertages (DIHK) 240.297 Personen registriert.

Seit dem Höchststand der DIHK-Vermittlerzahlen 2011 hat der Versicherungsvertrieb gut 23.000 Vermittler verloren. Der Schwund ist zum größten Teil auf die Abnahme bei gebundenen und erlaubnisfreien Vertretern sowie Ausschließlichkeits- und Mehrfachvertretern zurückzuführen. Experten gehen davon aus, dass der Vermittlerschwund auch in den nächsten Jahren anhalten wird. Einerseits sind viele Ältere im Versicherungsvertrieb beschäftigt, die schon bald aus ihrem Beruf ausscheiden werden. Andererseits hat der Vertrieb ein Wachstumsproblem, da vergleichsweise wenige junge Vermittler nachrücken.

Rücken freihalten

Die Versicherungsmakler konnten im letzten Jahr mit 46.769 Personen zwar einen leichten Zuwachs verzeichnen (225 Personen). Dennoch ist anzunehmen, dass sich dieser positive Trend in den kommenden Jahren nicht fortsetzen wird. So werden die in Folge des Lebensversicherungsreformgesetzes (LVRG) veränderten Vergütungsmodelle dazu führen, dass sich der Vermittlermarkt weiter bereinigt. Die große Nachfrage der Makler nach den Dienstleistungen von Pools ist derweil ungebrochen. Laut der aktuellen Maklerpoolstudie von Brunottekonzept ist die Zahl der Vermittler zwischen 2012 und 2013 bei den befragten Unternehmen um gut sechs Prozent auf 133.000 angestiegen.

Die Studie „Makler-Absatzbarometer“ des Kölner Marktforschungsinstituts You

Gov hat ergeben, dass 84 Prozent der Makler mindestens eine Poolanbindung haben. Demnach arbeiten nur 16 Prozent der klein- und mittelständigen Maklerbüros – meist die größeren – nicht mit einem Maklerpool zusammen. Die Anzahl der genutzten Pools liegt unter den Maklern mit Poolanbindung nahezu unverändert seit 2012 bei 2,4 im Durchschnitt. Makler stehen aktuell vor großen Herausforderungen. Regulatorische Eingriffe des Gesetzgebers wie das LVRG und steigende Anforderungen an Beratung und Dokumentation stellen die Berater vor große Aufgaben.

Mit diesen Herausforderungen für Makler steigt gleichzeitig deren Erwartungshaltung an die Maklerpools als Dienstleister. „Ein guter Pool führt den Makler durch immer neue Regulierungen und stetig steigende Anforderungen, indem er ihm mit den richtigen Werkzeugen den Rücken freihält und gemeinsam mit ihm an einer Zukunftsperspektive arbeitet“, sagt Norbert Porazik, geschäftsführender Gesellschafter des Münchener Maklerpools Fonds Finanz Maklerservice. Laut der Brunottekonzept-Studie sind Vergleichssoftware und EDV/IDV-Lösungen wie beispielsweise Maklerverwaltungsprogramme besonders wichtig für den Geschäftsbetrieb eines Maklerunternehmens.

Der Studie zufolge bieten 31 von 35 befragten Maklerpools und Verbünden ihren Partnern eine Angebotsdatenbank für Versicherungen und 32 haben Vergleichsrechner im Programm. Fast alle befragten Unternehmen halten der Studie zufolge Maklerverwaltungsprogramme bereit, von denen ein Großteil kostenlos genutzt werden kann. Karsten Dümmler, Vorstand des Hamburger Maklerpools Netfonds, sieht Pools in der Pflicht, sowohl be- als auch vertriebliche Services anzubieten, die den Berateralltag vereinfachen, aber auch professioneller machen. „Für den Betrieb benötigen Berater technischen Support, der den

Beratungsvorgang jedes einzelnen Kunden einfach und sicher abbildet und ein System, welches die Gesamtheit aller Beratungsvorgänge abbilden kann“, so Dümmler.

Backoffice stellen

So sollte der Berater mithilfe der Software die eigenen Kundendaten beziehungsweise sein gesamtes geschäftliches Handeln analysieren können, um seine Strategie zu optimieren. Traditionell kommt den Maklerpools die Aufgabe zu, die Backoffice-Tätigkeiten für angeschlossene Maklerunternehmen zu übernehmen. Doch das Leistungsspektrum, das Makler von Pools erwarten, wird immer umfangreicher. „Unsere Poolpartner fragen verstärkt auch Services in regulatorischen und organisatorischen Bereichen nach“, berichtet Dr. Sebastian Grabmaier, Vorstandsvorsitzender des Münchener Maklerpools Jung, DMS & Cie. (JDC). „Diese Dienstleistungen, die wir mit unserem völlig neu aufgestellten Beraterportal World of Finance marktführend abdecken, dürften künftig noch wichtiger werden. Denn nur Vermittler, die sich auf ihre Kundenakquise und -betreuung konzentrieren und Abwicklung und Prozesse auf einen starken Partner auslagern, werden langfristig erfolgreich sein“, so Grabmaier weiter.

Abwicklungs- und Softwaredienstleistungen gehören mittlerweile zum Standardangebot der Maklerpools. Entscheidend für die effiziente Unterstützung und damit auch die Bindung der Maklerpartner sind darüber hinausgehende Services. „Künftig, aber auch in den vergangenen Jahren schon, ist dies vor allem umfassende Unterstützung in Zeiten steigender Regulierung und höchste Kompetenz auf diesem Gebiet“, erläutert Oliver Lang, Vorstand des Oberurseler Maklerpools BCA. Zudem seien kompetente Ansprechpartner für alle Themengebiete und Sparten, die persönliche Betreuung vor Ort und effiziente Vertriebs- und Marketingunterstützung wichtige Serviceleistungen eines Pools. Sven



PRESSESPIEGEL



Sebastian Grabmaier, Jung, DMS & Cie.: „Nur Vermittler, die sich auf ihre Kunden konzentrieren und Abwicklung und Prozesse auf einen starken Partner auslagern, werden langfristig erfolgreich sein.“

Burkart, Prokurist des Rheinstettener Maklerpools Wifo, sieht neben der weitgehenden Übernahme von Verwaltungsarbeiten eine der Hauptaufgaben von Maklerpools in der professionellen Unterstützung bei der Angebotserstellung.

Expertise anbieten

„Dies kann durch Software, Produktempfehlungen oder eben auch per individueller Angebotserstellung durch Experten des Pools erfolgen“, sagt Burkart. Neben der Zeitersparnis spreche hauptsächlich die Beraterhaftung für eine Nutzung des Ange-

90 Prozent der von Brunottekonzept im Rahmen der Maklerpoolstudie befragten Unternehmen halten Prozessoptimierung für wichtig oder sogar sehr wichtig.

Prozesse optimieren

„Da als Folge der anhaltenden Niedrigzinsphase die Marge aus den Abschlusskosten kleiner wird und parallel die Aufwendun-

botsservices. „Durch die Beanspruchung unserer Expertenteams in den Sparten Leben, Kranken und Sach-Gewerbe kann der Makler von der langjährigen Erfahrung und von einer als Einzelmakler nahezu nicht darstellbaren Marktübersicht profitieren“, so Burkart. Zudem können demnach aufgrund der Erfahrung der Experten auch Sparten versichert werden, die bislang nicht zur Kernkompetenz des Maklers gehörten. Nach Ansicht von Hans-Jürgen Bretzke, Vorstand des Maklerpools Fondskonzept aus Illertissen, verliert die Lieferung von Fachinformationen vonseiten des Pools hin-

gen und Belastungen aus den gesetzlichen Vorgaben und Regulierungen bei den Vermittlern steigen, sind weitere Prozessoptimierungen im Hinblick auf die Vernetzung der Akquise-, Abschluss- und Bestandsverwaltungssysteme dringend notwendig“, meint auch Hubertus Schmidt, Geschäftsführer beim Softwareanbieter Finanzportal24 aus Burbach. Prozessoptimierung sei

gegen immer mehr an Bedeutung, da die Makler aktuell eher auf eine hochtechnisierte Administration ihres Geschäftes angewiesen sind. „Um den Beratungsprozess auf allen Ebenen rechtssicher und effizient durchzuführen und anschließend dokumentieren zu können, ist eine leistungsfähige Infrastruktur zum Einlesen aller Daten sowie die Automatisierung der Abwicklungswege essenziell“, meint Bretzke.

Diesen Service müsse ein „guter Pool“ seinen Partnern bieten und dabei fortlaufend gesetzliche und marktbedingte Veränderungen aufgreifen, die immer mehr dem digitalen Zeitalter zuzuordnen seien. „Der Makler als eigenverantwortlich agierender Unternehmer und der Pool als administrativer Full-Service-Dienstleister, flexibel ausgerichtet auf die verschiedenen Geschäftsmodelle – mit dieser klar geregelten Arbeitsteilung gehen unabhängige Finanzdienstleister in ein neues Zeitalter“, so Bretzke.

Bestände sichern

Ein absolutes Muss für Maklerpools ist dem You-Gov- „Makler-Absatzbarometer“ zufolge für 36 Prozent der Makler ein rechtlich abgesichertes Bestandssicherungssystem geworden. Weitere 39 Prozent der Befragten halten demnach die Bestandssicherheit zumindest für wichtig. Immerhin rund ein Fünftel der Makler ist der Studie zufolge mit ihrem aktuellen Maklerpool hinsichtlich der Rechtssicherheit zur Bestandssicherung unzufrieden. Mit der Münchener Fonds Finanz und dem Lübecker Maklerpool Blau Direkt haben zwei Marktteilnehmer im vergangenen Jahr auf dieses Bedürfnis der Maklerschaft reagiert und Konzepte entwickelt, die die Bestandssicherheit für Makler garantieren sollen. Um am Markt bestehen zu können, müssen Pools und Verbünde aber nicht nur ihre eigenen Geschäftsprozesse, sondern auch die ihrer Vertriebspartner fortlaufend optimieren.

Dafür ist der Einsatz effizienter IT-Lösungen erforderlich, die für kleinere Unternehmen nur unter großen Anstrengungen zu finanzieren sind. „Prozessoptimierung ist ein Megathema für die Versicherungsbranche. Das historisch niedrige Zinsniveau trägt dazu bei, dass alle Kostenkomponenten auf den Prüfstand kommen, und das sind neben den Vertriebs- auch Verwaltungskosten. Für Pools sind optimierte Prozesse ebenfalls dringlich, zumal ihre Margen schrumpfen“, erläutert Sabine Brunotte, Inhaberin der Hamburger Beratungs- und Kommunikationsagentur Brunottekonzept.

wichtig, jedoch kein Selbstzweck, sondern ein zentrales Werkzeug, um den Geschäftspartnern eine leistungsfähige, rechtssichere und effiziente Administration im Einklang mit gesetzlichen Rahmenbedingungen und Marktentwicklungen zu bieten, meint Georg Kornmayer, Geschäftsführer des Maklerpools Fondsnet aus Erfstadt. „Die gestiegenen Anforderungen an Beratungspro-



PRESSESPIEGEL

zesse und die Erfüllung der Dokumentationspflichten verlangen nach einer stetigen Überprüfung der Prozessketten, die systemseitig und in personeller Hinsicht bei einem Maklerpool zum Einsatz kommen“, so Kornmayer weiter. Bei der Prozessoptimierung geht es vor allem darum, den Austausch von Daten und die Kommunikation mit Produktgebern, Vermittlern und Kunden möglichst kostengünstig und gleichzeitig haftungssicher sowie effizient zu gestalten.

Ein großes Problem der Branche stellen nämlich immer noch Datenexporte zwischen verschiedenen Programmen und die Schaffung geeigneter Schnittstellen dar. Insbesondere Maklerpools leiden hier unter fehlenden Standards, da sie als Mittler zwischen Produktgebern und Maklern fungieren. Seit 2007 erarbeitet das Brancheninstitut Prozessoptimierung (Bipro e.V.) als neutraler und non-profit-orientierter Verein Normen und Standards, die die Zusammenarbeit innerhalb der Branche vereinfachen sollen.

Die Bipro hat in den vergangenen Jahren umfangreiche Normierungen erarbeitet, die sich mit Neugeschäftsfragen sowie der Datenlieferung zwischen den Gesellschaften und den Vermittlern beschäftigen. „Bei der Norm 430 liegt der Fokus bei den umsetzenden Partnern insbesondere auf drei Hauptthemen, die auch Pools sehr stark interessieren“, erläutert BCA-Vorstand Lang. „Diese sind der Austausch von Dokumenten zu Geschäftsvorfällen, die Übermittlung von Daten im Allgemeinen und sogenannten Störfällen.“

Standards etablieren

Eine flächendeckende Umsetzung der bestehenden Normen ist für Maklerpools wichtig, da sie eine vereinfachte Anbindung vieler unterschiedlicher Gesellschaften ermöglichen und den Aufwand bei einer Anbindung oder Änderungen stark minimieren. „Die Normen bieten ausreichend Spielraum für die eigene Datenhaltung und gegebenenfalls deren Weitergabe an die Vermittler oder die Gestaltung ihrer Darstellung. Es wird somit immer einfacher, das Pooling der Daten zu betreiben und diese auch dem Vermittler in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen“, so Lang.

„Maklerpools haben neben dem Angebot des Umsatzpoolings schon längst die Aufgabe des Datenpoolings übernommen“, meint Finanzportal24-Geschäftsführer Schmidt. Für letzteres werde die flächende-

ckende Umsetzung der Bipro-Normen eine wesentliche Voraussetzung sein, um die Daten aus den unterschiedlichen Akquise-, Abschluss- und Bestandsführungssystemen so zu vernetzen, dass die Informationen von der Beratung über den Abschluss bis hin zur Police und Provisionsabrechnung ohne Medienbruch geprüft und verarbeitet werden können und für alle Beteiligten nachvollziehbar bleiben, so Schmidt.

Zurzeit arbeiten alle von Cash. befragten Maklerpools an den Umsetzungen der Normen, da diese neben der Vereinfachung der Datenübermittlung und -änderung weitere Vorteile wie Transparenz und Kostensenkung bieten. „Die Lieferung von Daten nach dem einheitlichen Bipro-Standard ermöglicht es Pools als Datenkonsolidierer, Daten aus verschiedensten Datenquellen effizient einzulesen und in einer bisher unbekannten Detailtiefe darzustellen“, sagt JDC-Vorstand Grabmaier.

Durch Bipro-Standards sinke zudem einerseits die Fehlerhäufigkeit bei Datenlieferungen und andererseits steige durch den einheitlichen Standard die Erkennbarkeit von Fehlern, sodass Abwicklungs- und Abrechnungsprozesse noch präziser und mit nahezu 100-prozentiger Richtigkeit angeboten werden können.

Welches Potenzial zur Kostensenkung zudem in den Normen steckt, zeigt ein Beispiel aus dem Hause Blau Direkt. Nach eigenen Angaben hat der Lübecker Maklerpool seit Jahresanfang rund ein Drittel seiner Digitalisierungs- und Archivierungs-

vorgänge mithilfe der Bipro-Normen automatisieren können. „Das heißt, dass praktisch sämtliche Schriftstücke der Versicherer – wie Policen, Nachträge, Beitragsrechnungen etc. – direkt in unsere Systeme und damit auch in die Maklerverwaltungsprogramme unserer Partner rauschen“, erläutert Geschäftsführer Oliver Pradetto. „Wir reden hier von 7,3 Millionen Seiten Papier. Kein Mensch muss hierfür noch Post öffnen, sortieren, scannen, elektronisch zuordnen, hinterlegen und Veränderungen erfassen“, so Pradetto.

Effizienz steigern

Bis sich die von der Bipro entworfenen Normen jedoch als branchenweite Standards etabliert haben, ist noch ein weiter Weg. „Wir sehen derzeit bei den Versicherungsgesellschaften noch keine starke Präferenz, die Datenlieferung an die Pools zu optimieren und diesen Bereich mit Nachdruck weiterzuentwickeln“, berichtet Fondskonzept-Vorstand Bretzke.

Die Etablierung eines Branchenstandards durch die flächendeckende Umsetzung der Bipro-Normen würde für vereinfachte Prozesse und damit höhere Effizienz bei Maklern, Pools und Versicherern sorgen. Angesichts steigender Anforderungen und sinkender Vergütungen dürfte es genau dieses Mehr an Effizienz sein, das für Makler und Maklerpools entscheidend sein wird, um sich am Markt zu behaupten. ■

Julia Böhne, Cash.