



PCP-Newsletter 01/2018

Die Kernprozesse in den Vermittlerbetrieben müssen auf den Prüfstand - IDD lässt grüßen

Wenn schon in der letzten Dekade die vielfältigen Aufgabenstellungen manche Vermittlerbetriebe besonders herausgefordert haben, so sind die anstehenden Veränderungen bzw. Konkretisierungen rund um das Thema IDD nochmal mehr von einer besonderen Art und Qualität.

Einige Stichworte sind:

- Erweiterte Informationspflichten
- Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung
- Vermeidung von Interessenkonflikten
- Regularien für die Beschwerdebearbeitung
- Weiterbildungspflicht für Vermittler und vertriebsnahe Mitarbeiter
- Wohlverhaltenspflichten

Professionelles Handeln ist gefordert

Der Versicherungsvermittler „muss bei seiner Vertriebstätigkeit gegenüber Versicherungsnehmern stets ... professionell in deren bestmöglichem Interesse handeln“.

Das Adjektiv „professionell“ ist ein sogenannter unbestimmter Rechtsbegriff und wurde vom Gesetzgeber aus gutem Grund nicht konkretisiert. Die vielschichtigen Lebenssachverhalte der Kunden sollen in der Alltagspraxis nicht durch eine von vornherein genau festgelegte gesetzliche Regelung eingeengt bzw. konkrete Entwicklungen bei den Kunden nicht ausgeschlossen werden. Die Vorgaben, wohin „professionelles Handeln“ zu gehen hat, sind aber jetzt schon sehr konkret und werden weiter differenziert werden.

Umfangreiche Gesetzesänderungen, Verordnungen und Normen sind auch als Marktverhaltensregeln zu verstehen und geben jedem Vermittlerbetrieb die Entwicklungspfade vor. Eine Professionalisierung der Vermittlerbetriebe ist also das Gebot der Stunde. Über Qualitätsverbesserungen und Standardisierungen kann eine höhere Professionalisierung erreicht werden.



Zuerst müssen zwei Grundsatzfragen zur Erreichung einer (noch) höheren Professionalität beantwortet werden:

1. Wo müssen wir noch professioneller werden, damit das, was der Kunde von uns erwartet, im Zentrum unserer Aufmerksamkeit steht und von dort nicht wieder verschwinden kann?
2. Wie können wir noch professioneller werden, damit das, wofür wir unsere Mitarbeiter bezahlen, von diesen auch wirklich getan werden kann?

Dabei sind für alle Vermittlerbetriebe die drei bzw. vier vom Gesetzgeber definierten Kernprozesse auf den Prüfstand zu stellen. Wer zum Beispiel Versicherungsanlageprodukte vertreiben will, muss zu seinem bisherigen Beratungsprozess für Versicherungsprodukte einen (zweiten) neuen Beratungsprozess kreieren. Im Kundenbetreuungsprozess muss das Leistungsversprechen bei unterschiedlichen Kundenklassen überprüft und ggfs. angepasst werden., schließlich ist die Mitwirkung bei der Verwaltung und Erfüllung von Versicherungsverträgen Teil der Vertriebstätigkeit. Insbesondere die vorgeschriebene Mitwirkung im Schadensfall muss von allen Vermittlerbetrieben neu überdacht und ggfs. überarbeitet werden. Die Vermittlerbetriebe mit einer Erlaubnis nach § 34 d Abs. 1 der GewO müssen über Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung verfügen. Ausgenommen hiervon sind bisher die „Einzelkämpfer“. Ein umfangreiches Pflichtenheft ist in § 17 VersVermV n.F. aufgeführt.

Die Kernprozesse sind die Pflicht - Die Professionalität der Ausführung ist die Kür

Jeder Vermittlerbetrieb hat die Pflicht, die Kernprozesse zu organisieren. In welcher Qualität und mit welcher Professionalität ist aber in der Praxis der Unterschied. Für jeden Kernprozess gibt es unterschiedliche Erwartungen und Anforderungen der Kunden. Deshalb sind zuerst für jeden Kernprozess die relevanten Qualitätskriterien aus Kundensicht zu formulieren. Im Thema „kompetente Beratung“ können dies zum Beispiel sein: Kundenfokus, Expertenstatus, Beratungsqualität, Erfüllung individueller Bedürfnisse im bestmöglichem Interesse des Kunden, Zuverlässigkeit, Empathie und Image. Die Bewertung, welche Prozesse welche Wirkung auf Qualität und Professionalität haben, wird in der folgenden Qualitätsmatrix aufgezeigt. Im Kernprozess „kompetente Beratung“ sind es beispielhaft sechs Hauptprozesse (A bis F), wobei die Hauptprozesse B und E jeweils in weitere fünf Teilprozesse unterteilt sind. Mit dafür entwickelten Checklisten, Werkzeugen, Instrumenten und Ablaufdiagrammen ist die Ausführung der Arbeit für die Mitarbeiter wesentlich einfacher und professioneller zu gestalten. Denn genau in den Inhalten und in der Ausführung der Prozesse liegt der entscheidende Differenzierungsvorteil zum Wettbewerb.



Qualitätsmatrix

Prozesse	A	B	C	D	E	F	G	H
Kompetente Beratung	3	4	3	3	4	2	X	X
Erlebte Betreuung	4	3	2	1	2	3	4	4
Schnelle Schadensabwicklung	4	2	1	4	3	2	3	X
Unbürokratische Beschwerdebearbeitung	3	4	3	4	3	2	2	1

Wirkung durch den Prozess:

4 sehr stark 2 mittel
3 stark 1 schwach X kein Prozess vorhanden

Mit der Einführung und Weiterentwicklung einer Qualitätsmatrix wird über Professionalität nicht mehr nur geredet, es wird vielmehr bewusst und zielorientiert professionell gehandelt. Die betriebswirtschaftlichen Konsequenzen liegen auf der Hand:

- Höhere Reputation (Image) im Markt
- Niedrigere Kosten für Neukundengewinnung
- Höhere Wahrscheinlichkeit für Folgegeschäfte
- Geringere Kosten für Bestandskundenbetreuung
- Bessere Wertschätzung beim Personal
- Betriebskostenquote geht Richtung „Best Practice“

Professionelles Handeln ist zwingend vorgegeben, lohnend und machbar. Der erste Schritt muss aber jetzt getan werden.

Haben Sie dazu Fragen? Rufen Sie mich einfach an – ich bin gerne für Sie da.

Hartmut Pfaffinger

Experte für die Entwicklung von Vermittlerbetrieben