

Initiative „gut beraten“

Makler kritisieren getarnte Produktschulungen und Zeitaufwand – Lob für Systematisierung der Weiterbildung und die grundsätzliche Zielsetzung

Für das CHARTA-Qualitätsbarometer 2015 wurden die Versicherungsmakler um eine Einschätzung der Branchen-Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ gebeten. In der Gesamtschau beurteilen lediglich 28 Prozent die Initiative als „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“. 47 Prozent stufen die Initiative als „gut“ ein, das verbleibende Viertel kommt zu den Urteilen „mangelhaft“ oder „schlecht“.

Bei den negativen Bewertungen ist auffallend, dass 22 Prozent der Befragten die Initiative als „Zwangsmaßnahme“ empfinden. Interessanterweise sehen im Gegensatz dazu 10 Prozent der Makler die „Weiterbildungsverpflichtung“ positiv. Tatsächlich ist die Teilnahme der Makler an „gut beraten“ freiwillig. Die von vielen Versicherern per Verhaltenskodex geforderte regelmäßige Weiterbildung können die Makler auf anderem Wege nachkommen. Mit 21 Prozent ebenfalls häufig kritisiert wird der „Missbrauch“ der Weiterbildungsmaßnahmen durch Versicherer für Produkt- oder Verkaufsschulungen. De facto erwartet „gut beraten“, dass grundsätzlich jede Weiterbildungsmaßnahme dem Zwecke dient, die Kundenberatung zu verbessern. Immerhin ein Viertel der befragten Versicherungsmakler begrüßt grundsätzlich die Systematisierung der Weiterbildung durch „gut beraten“. Einem Fünftel der Befragten ist der Zeitaufwand für die Weiterbildungsmaßnahmen zu hoch.

Bezug der Studie: Das CHARTA-Qualitätsbarometer 2015 „Versicherer aus Profisicht“ ist bei der CHARTA Börse für Versicherungen AG, Steinstraße 31, 40210 Düsseldorf, Tel. 0211/864 39-14, Fax 0211/864 39-98 zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie auch unter www.charta.de und www.qualitaetsindex.de