

Beratungsqualität im Fokus der Assekuranz – Chancen für Vermittler

**Spätestens mit den Regulierungen der letzten Jahre - Vermittlerrichtlinie, VVG und bald die nächste Runde Vermittlerrichtlinie - gerät das Thema Beratungsqualität immer stärker in den Fokus der Versicherungswirtschaft. Leider nicht schon viel früher aus intrinsischen Motiven, sondern zumindest überwiegend auf äußeren Druck reagiert die Branche ...
**

Spätestens mit den Regulierungen der letzten Jahre - Vermittlerrichtlinie, VVG und bald die nächste Runde Vermittlerrichtlinie - gerät das Thema Beratungsqualität immer stärker in den Fokus der Versicherungswirtschaft. Leider nicht schon viel früher aus intrinsischen Motiven, sondern zumindest überwiegend auf äußeren Druck reagiert die Branche nun mit einer ganzen Armada an Initiativen, die dem Vermittler Leitlinien und Werkzeuge für eine hochwertige und haftungssichere Beratung geben wollen. Wir versuchen, einen Überblick zu geben, welchen Nutzen das für Vermittler haben kann.

Maschinenbauer haben es einfacher

Maschinenbauer haben es einfacher. Selbst bei individuell hergestellten Maschinen gibt es für die Einzelteile und Verfahren Normen. Eine Schraube M8 passt immer zu einer Mutter M8, egal, wer das einzelne Teil hergestellt hat. Versicherungs- und Finanzberatung ist da etwas schwieriger. Und überhaupt stellt sich die Frage, wie weit Normen zur individuellen Beratung passen. Wir wollen alle – auch unsere Kunden – individuell sein, anders als alle anderen. Trotzdem ist es nötig, bestimmte Schritte in der Beratung einzuhalten, nicht zu übergehen oder zu vergessen. Risikoermittlung sollte egal von wem sie vorgenommen wurde zum selben Ergebnis kommen. Was also kann man generell vorgeben, normieren? Diese Frage wollen verschiedene Initiativen klären.

Qualität als gemeinsames Ziel

Die Ziele sind am Ende fast identisch. Alle hier in der Folge beschriebenen Initiativen wollen für mehr Qualität in der Beratung sorgen. Für Transparenz und Korrektheit der Beratungsergebnisse. Letztlich für mehr Vertrauen und ein besseres Image der gesamten Finanzbranche.

Arbeitsergebnisse für Vermittler

Konkret heißt das für Vermittler: Es entstehen Leitlinien und Prozessbeschreibungen, Vorgaben, wie gute Beratung ablaufen soll. Es entstehen Dokumente, Formulare, Hilfsmittel für die tägliche Arbeit. Korrekt arbeitende – also richtig rechnende, mathematisch korrekte – Software. Und die Arbeit dient dazu, der Politik und dem Verbraucherschutz zu signalisieren, dass der Versicherungs- und Finanzsektor, dass gerade die Vermittler, vertreten durch ihre Verbände, sehr wohl ein großes Interesse an seriöser und Nutzen stiftender Beratung haben.

Die einzelnen Initiativen im kurzen Überblick

Wer die Fachmedien und Newsletter aufmerksam verfolgt, dem sind die einzelnen Initiativen zumindest namentlich bereits begegnet. Neben den in diesem Beitrag behandelten Organisationen, Instituten und Vereinen wird es sicherlich auch noch den einen oder anderen Marktteilnehmer geben, der ähnliche Ziele verfolgt. Die aktuell relevanten Namen sind indes: Arbeitskreis Beratungsprozesse, ganz neu und erst seit der DKM präsent das Private Institut für Verbraucherfinanzen (PIF V), Defino, KUBI e.V., EI-QFM und die Norm DIN/ISO 22 222.

Defino - Fertiger Standard, aber noch mangelnde Akzeptanz

[Defino, die Deutsche Finanz Norm](#), ist bereits fertig entwickelt und in der Umsetzung. Berater

können hier schon heute ein Zertifikat erwerben und dem Kunden damit signalisieren, dass sie sich in ihrer Arbeit an vorgegebene Normen und Regeln halten. „DEFINO ist unabhängig. Die Möglichkeit der DEFINO-Zertifizierung und des Erwerbs einer DEFINO-Lizenz steht allen qualifizierten Finanzberatern in Maklerunternehmen, Pools, Banken und Versicherungsgesellschaften offen.“ So ist es im [Internet](#) nachzulesen. Für Defino geht es nun darum, die Norm im Markt zu stärker platzieren, denn die Ergebnisse können noch so gut sein – was an dieser Stelle für keine der Initiativen bewertet wird - sie benötigen zwingend eine breite Marktazeptanz, die sie bisher noch nicht erfahren haben.

So wird man Defino-Berater: Vermittler melden sich zur Zertifizierung an, investieren laut Defino rund 15-20 Stunden in die Vorbereitung über die bereitgestellten Lernmittel und melden sich zur Prüfung an. Nach der bestandenen Prüfung kann der Zugang zu Defino-zertifizierter Beratungssoftware kostenpflichtig – wie auch die Prüfung - erworben werden.

DIN ISO 22 222

Kommen wir zurück zu den eingangs erwähnten Schrauben. Denn genau an diese Dinge, nämlich industrielle Fertigung, Fertigungsprozesse und Materialien bzw. Produkte denken wir bei Normen doch häufig zuerst. Wer kennt sie demnach nicht: die DIN-Norm vom [Deutschen Institut für Normung e.V.](#) Wer hätte also gedacht, dass auch dieses Institut sich um die Qualitätssicherung in der privaten Finanzplanung kümmert. Doch genau dies ist der Fall.

Auf den [Internetseiten des Instituts](#) ist zu lesen: „Vertrauen auf Basis weltweit anerkannter Kriterien - Eine weltweit gültige Norm für die Dienstleistung der privaten Finanzplanung wird es dem Kunden künftig einfacher machen, einen Berater seines Vertrauens zu finden. Die soeben veröffentlichte DIN ISO 22222 legt Anforderungen an das ethische Verhalten, die Fähigkeiten und die Erfahrungen fest, über die ein professioneller privater Finanzplaner verfügen muss. Zudem werden in der Norm die Details der Konformitätsbewertung beschrieben.“

Auch hier kann sich ein Berater zertifizieren lassen. Die Umsetzung dieser Zertifizierung ist derzeit jedoch unklar. Voraussetzung sind einerseits die entsprechenden Qualifikationsstufen, die ein Vermittler oder Berater erreichen muss, andererseits müssen Zertifizierungsstellen geschaffen werden, über die es derzeit aber keine klaren Aussagen gibt. Beispielsweise darüber, welche Zertifizierer ihrerseits dafür akkreditiert sind. Auch hier benötigen Vermittler deutlich mehr Transparenz, denn ein Zertifikat ist nur dann etwas wert, wenn es auch auf einer gesunden Basis steht.

Klar ist hier jedenfalls, dass eine zwanzigstündige berufsbegleitende Weiterbildung definitiv nicht reicht. Vielmehr wird sich das Niveau wohl am "Certified Financial Planner" (CFP) orientieren.

KuBI e.V. - zertifizierte, beratungskorrekte Software als Ziel

[KuBI e.V.](#) begrüßt seine Besucher auf den Internetseiten mit der Aussage, die Transparenz in der Kundenberatung fördern zu wollen. Ein wesentliches Ziel: „Der Verein wird sich für eine am Markt zertifizierte, beratungskorrekte und vertriebsgerechte Software zur Kundengewinnung und – Bindung einsetzen.“ Die Mitglieder des Vereins greifen eine seit vielen Jahren bekannte Schwachstelle von Beratungssoftware auf. Trotz gleicher Voraussetzungen und gleicher Informationen, die vom Kunden abgefragt werden, kommt es häufig in der Risikoermittlung, Deckungslückenermittlung, generell in der Beratung zu unterschiedlichen Ergebnissen. Für Anwender ist dies ärgerlich. Denn aufgrund der ermittelten Situation soll ja anschließend qualitativ hochwertig beraten werden. Es gilt also, die mathematischen Modelle, die der Software zugrundeliegen, zu durchleuchten und zu optimieren, letztlich auch anzugeleichen. Wie gut dies KuBI gelingt, wird zu beobachten sein.

EI-QFM – Richtlinien, Rechenregeln und Prozessnormierung führen zu Transparenz und Vertrauen

Mathematische Modelle sowie deren Korrektheit und Zuverlässigkeit sind auch eines der Ziele des [EI-QFM, Europäisches Institut für Qualitätsmanagement finanzmathematischer Produkte und Verfahren](#), das seine Heimat in den Räumen des Fraunhofer Instituts für Techno- und Wirtschaftsmathematik [ITWM](#) in Kaiserslautern hat. Dem [Kuratorium](#) gehören unter anderem namhafte Vertreter von Vermittlern, der Wissenschaft und des Verbraucherschutzes an.

„Die Vision des EI-QFM besteht darin, durch Bereitstellung einfacher Richtlinien auf den verschiedenen Gebieten von Finanz- und Versicherungswesen Transparenz und Verlässlichkeit von Beratungsleistungen und Produktangeboten zu sichern. Hierzu gehören neben der Verwendung adäquater Methoden bei der Preis-, Risiko- und Angebotskalkulation, der Analyse des Kundenbedarfs, insbesondere auch verlässliche Dienstleistungssoftware. Diese Richtlinien werden durch gemeinsame Vorarbeiten von Finanz- und Versicherungsindustrie, Verbraucherverbänden, Politik und Wissenschaft vorbereitet.“

Das Institut arbeitet dabei aktuell in Fachgruppen, die sich um versicherungsmathematische Gutachten, Asset Management und in der Fachgruppe Altersvorsorge getrennt in zwei Untergruppen Mathematik und Beratungsprozesse kümmern. Ganz neu gegründet wurde zuletzt die Fachgruppe „Altersvorsorgeprodukte“. Ständig kommen aktuell neue Mitglieder hinzu, sodass eine Ausweitung der Aktivitäten zu erwarten ist. Auch aus der Politik steigt das Interesse an der Arbeit des EI-QFM.

Das EI-QFM plant derzeit nicht, selbst eine Zertifizierung von Dienstleistungen, Unternehmen oder Produkten durchzuführen. Jedoch bildet das Institut Auditoren aus, die diese Arbeit anhand der geschaffenen Ergebnisse des EI-QFM erledigen sollen.

Arbeitskreis Beratungsprozesse – Beratungslandkarte für Vermittler

Der [Arbeitskreis Beratungsprozesse](#) geht seiner Arbeit eigentlich bereits seit etwa acht Jahren nach. Bereits 2004 wurde der „Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation“ gegründet. 2010 ging daraus der neue „Arbeitskreis Beratungsprozesse“ hervor. Die zuvor erarbeiteten und Vermittlern bereits bekannten Ergebnisse wurden zu großen Teilen übernommen und stehen direkt als Download oder indirekt über Software und Versicherer zur Verfügung.

Mit der Umbenennung des Arbeitskreises vor zwei Jahren hat sich der Arbeitskreis ein neues Ziel gesetzt: nachdem man zur Erkenntnis gelangt ist, dass die Produktwelten der Versicherer und Finanzdienstleister immer mehr zusammenwachsen und ein Kunde beispielsweise zum Thema Altersvorsorge damit von ganz unterschiedlichen Anbietern gleichzeitig angesprochen werden kann, wird es immer notwendiger, dass ein übergreifendes Verständnis geschaffen wird.

Ein Kernelement der Arbeit des Arbeitskreises ist die so genannte Beratungslandkarte. Sie orientiert sich nicht an Produkten, sondern an der persönlichen Lebenssituation des Kunden. Demnach also Alter, Gesundheitszustand oder die familiäre Situation. Für den Vermittler soll der Nutzen dieser Beratungslandkarte zukünftig darin bestehen, dass der Arbeitskreis anhand typischer Lebenssituationen, mithin also Beratungsanlässen, jeweils einen Beratungsleitfaden entwickelt.

Erste Beispiele sind auf den [Internetseiten](#) bereits zu finden, jedoch noch nicht zur Verwendung freigegeben.

Privates Institut für Verbraucherfinanzen (PIFV)

Hans Ludger Sandkühler hat, obwohl er ebenfalls dem Arbeitskreis Beratungsprozesse angehört,

gemeinsam mit Michael Franke, dem Geschäftsführer der [Franke und Bornberg](#) Research GmbH, anlässlich der diesjährigen DKM in Dortmund die Gründung eines Instituts angekündigt. Dazu siehe auch ein Artikel im [VersicherungsJournal vom 31.10.2012](#). Das Private Institut für Verbraucherfinanzen (PIFV, ein eigener Internetauftritt scheint bisher noch zu fehlen) wird den Vermittlern zunächst die nach Aussage der Institutsgründer „erste maklerauffällige Handlungsmatrix zur Arbeitskraftabsicherung“ an die Hand geben. Diese Matrix wurde während der DKM bereits vorgestellt.

Die Ziele des Unternehmens sind laut dem Artikel im VersicherungsJournal die Harmonisierung der Beratungsqualität, die Entwicklung und Beschreibung von Beratungsstandards, die Schaffung von Orientierung für Vermittler, Berater, Kunden und Öffentlichkeit. Weiterhin sollen Indikatoren erarbeitet werden, die auf Fehlberatung und damit Haftung hindeuten. Schließlich soll ein Qualitätssignal der Branche an die Öffentlichkeit dringen und damit verlorenes Vertrauen in die Versicherungs- und Finanzindustrie zurückgewonnen werden.

Fazit: mehr Abstimmung ist nötig

In der Gesamtschau ist nicht zu übersehen, dass nicht nur die obersten Ziele der Initiativen weitgehend identisch sind, sondern da und dort auch die konkreten Arbeitsergebnisse oder Vorgehensweisen sich sehr stark ähneln. Für Vermittler bleibt zu wünschen, dass zwar der Spruch „Konkurrenz belebt das Geschäft“ auch im Zusammenhang mit den verschiedenen Qualitäts-Offensiven gilt, jedoch gleichzeitig die diversen handelnden Personen mögliche Synergieeffekte zu nutzen wissen, sich abstimmen und wo möglich zu einer Zusammenarbeit finden. Ein zu zerstrittenes Vorgehen ist sicher nicht geeignet, Politik und Verbraucherschutz zu überzeugen.

Volker P. Andelfinger