

Mehr Transparenz gefordert

VERGLEICHSPROGRAMME Ohne verlässliche Software können selbst Finanzprofis nicht richtig beraten. Programme höchster Qualität haben Zukunft, sind jedoch noch Mangelware – und Qualitätssiegel bislang wenig hilfreich. Womit Versicherer, Vermittler und Verbraucher rechnen müssen.



Die Qualität von EDV-Programmen objektiv zu beurteilen ist nicht einfach. Zu unterschiedlich sind die Features, zu verschieden sind die Einsatzgebiete und zu wenig vergleichbar sind die unterlegten mathematischen Modelle. Ein unabhängiges Institut soll nun Standards für die Bewertung schaffen. Am 12. August wurde ein Europäisches Institut für Qualitätsmanagement Finanzmathematischer Lösungen GmbH (EI-QFM) in Kaiserslautern gegründet.

Standards für die Finanzbranche

„Es soll Qualitätsstandards und einheitliche Richtlinien für die Finanzbranche schaffen und damit erstmals einen Prozess zur Qualitätssicherung finanzmathematischer Produkte und Verfahren implementieren“, sagte EI-QFM-Geschäftsführer Professor Dr. Ralf Korn. Neben Korn, der hauptberuflich Professor für Finanzmathematik sowie Dekan im Fachbereich Mathematik der TU Kaiserslautern ist und zugleich als Abteilungsleiter Finanzmathematik beim Fraunhoferinstitut für Technik- und Wirtschaftsmathematik (ITWM) agiert, gehören auch Michael Littig, Vorstandschef der Softwarefirma Teckpro AG, sowie der Wirtschaftsprüfer und Steuerberater Jan Christopher Kling zum Urheber-Trio des Instituts.

Der Gründungsort in der Pfalz hat seinen Grund: In Kaiserslautern ist eine bundesweit einmalige Kompetenz in Sachen Finanz- und Versicherungsmathematik vorhanden, die nun verstärkt genutzt werden soll, um die Transparenz-Defizite der Software-Anbieter zu

Ralf Korn, Gründer des Instituts für Qualitätsmanagement Finanzmathematischer Lösungen GmbH an der TU Kaiserslautern, will finanzmathematische Produkte und Verfahren künftig einem Güte-test unterziehen: „Unser Ansatz soll Qualitätsstandards und einheitliche Richtlinien für die Finanzbranche schaffen.“

beseitigen. Die mathematischen Formeln im Bereich der Altersvorsorge seien „extrem einfach“, erklärte Korn, der der Branche mithilfe der Wissenschaft „verlässliche Richtlinien, Normen und Standards“ verpassen will.

Als erstes Projekt stellt Korn die Entwicklung von Richtlinien für Beratungslösungen im deutschen Vorsorge Markt in Aussicht. Solche Regeln könnten „womöglich noch 2010 vorliegen“. Dafür treten die Gründer finanziell in Vorleistung. Amortisieren soll sich die Geschäftsidee unter anderem durch die Publikation der Richtlinien, Ausbildung von unabhängigen Auditoren für die Zertifizierung sowie durch Gebühren für die Nutzung der Normen und Standards durch Zertifizierer. Derzeit wird die Infrastruktur aufgebaut. So sind Kuratorium und mehrere Fachbeiräte aus Marktteilnehmern zu besetzen. Die ersten Fachbeiräte werden zu den Themen „Altersvorsorge“ sowie „Risikomanagement und Risikoanalyse“ gebildet.

Der Markt für Beratungs-, Agenturbeziehungsweise Maklersoftware ist generell intransparent, zumal Anwender als Finanzdienstleister die Software oft für ihre vertrieblischen Belange abändern. Unter den positiven Ausnahmen ist die IITA Select des Instituts für Transparenz in der Altersvorsorge (ITA). Die Software kann alle gängigen Garantiekonzepte beurteilen und einen Vergleich samt Kosten anstellen. Sie kann generell aus über 300 Altersvorsorgeprodukten das passende herausfiltern. Das Online-Tool basiert auf rund 10.000 Simulationen von Renditen bei unterschiedlicher Kapitalmarktentwicklung, die in eine Matrix aus simulierter Rendite und Risiko einfließen. Begleitet wird dies mit einem umfangreichen Fragenkatalog aus Kundenwünschen.

Nicht alle Makler nutzen Tools

Jede Antwort zeigt die Konsequenz auf der Matrix: Mit jeder Antwort scheiden immer mehr Angebote aus. Am Ende hat der Kunde ein passendes Produkt – samt umfassender Dokumentation der Befragung. Mit dem Programm ist ITA vor allem beim Vergleich von Garantieprodukten avantgardistisch im Markt unterwegs; Basis ist die Produktvergleichssoftware „ifa-SARA“ des Instituts für Finanz- und Aktuarwissenschaften Ulm. Das Softwarehaus Morgen & Morgen will mit dem Branchenprojekt „Volatium“ eine echte Vergleichbarkeit aller Altersvorsorgepro-

Gefragte Makler-Verwaltungsprogramme

Quelle: dvb-Makler-Audit 2008

Programm	im Einsatz	Zufriedenheit	Wechselbereitschaft
AMS (AssFiNET AG)	15,5	2,3	3,1
Service Office (Mapeware AG)	8,7	2,3	2,2
Info Agent (Buchholz Software GmbH)	5,5	1,8	3,5
id-Agents (Artbase Software GmbH)	5,5	1,9	1,9
IVM Finanzoffice (IVM Software AG)	5,2	3,0	2,9
Vias (Luttrank)	4,5	2,5	2,5
Finanz (Frank Weber Software)	2,8	k.A.	3,2

* In Prozent der 251 befragten Maklerbetriebe. ** Gesamtzufriedenheit nach Schulnoten unter den Befragten. *** Unzufriedenheit nach Schulnoten unter den Befragten (5 = sehr unzufrieden). ** Stand: 2008

dukte unter Berücksichtigung aller Kostenfaktoren erreichen und damit auch ein realistischeres Rendite-Risiko-Profil ausweisen als bisher üblich. Parallel treibt auch der GDV entsprechende Software-Entwicklungen voran.

Einfache Handhabung, flexible Leistungserstellung und transparente Abläufe sind angesichts von Produkten, die immer komplexer werden, heute besonders gefragt. Der Grund: Makler verhalten sich bei Nutzung der EDV häufig wie ganz normale Privatanwender: Sie nutzen meist nur einen vernetzten PC sowie im Außendienst zusätzlich ein Notebook, verfügen über schnelles Internet (DSL 6.000) mit Flatrate, nutzen in 86 Prozent der Fälle das Betriebssystem Microsoft XP und als Bürosoftware in 94 Prozent der Fälle Microsoft Office. In zwei von drei Fällen kommt das E-Mail-Programm Outlook zum Einsatz, ergab die Studie „Makler-Audit 2010“ von deutsche.versicherungsbörse.de (dvb).

Vor einem Jahr hatte Studienautor Friedel Rohde zusätzlich auch nach der Verwendung von sogenannten Makler-Verwaltungsprogrammen (MVP) gefragt. Ergebnis damals: Am meisten setzen Makler das Programm AMS der Firma AssFiNET AG ein. Die Zufriedenheit weicht jedoch mitunter vom gewählten MVP ab, sodass eine latente Wechselbereitschaft besteht (siehe Tabelle auf Seite 68). Gleichwohl benutzten im letzten Jahr 15 Prozent der Makler überhaupt kein MVP und 22,3 Prozent eine „selbstgestrickte“ Lösung.

Doch die EDV-Berührung im Vertrieb geht ja viel weiter als nur bis zur „Kundenverwaltung“. Hinzu kommen Schnittstellen für die Verbindung von MVP mit den Extranets der Versicherer, zusätzliche Portale und Vertriebstools, Vergleichs-

und Tarifierungssoftware, Altersvorsorge-Beratungsprogramme oder schlichtes Outsourcing von Verwaltungsaufgaben. Die Volz-Gruppe (Weingarten) etwa bietet Vertrieben das „Büro aus der Steckdose“. Für einen vertretbaren finanziellen Aufwand, immer angelegt am tatsächlichen Umsatz und somit ohne Fixkosten, werden sämtliche bisher erfassten Daten im Rahmen der Betreuung durch Volz vernetzt und stehen so online mit einer Vielzahl an Service- und Abwicklungsangeboten zur Verfügung. Aufwendige Verwaltungsarbeiten entfallen somit.

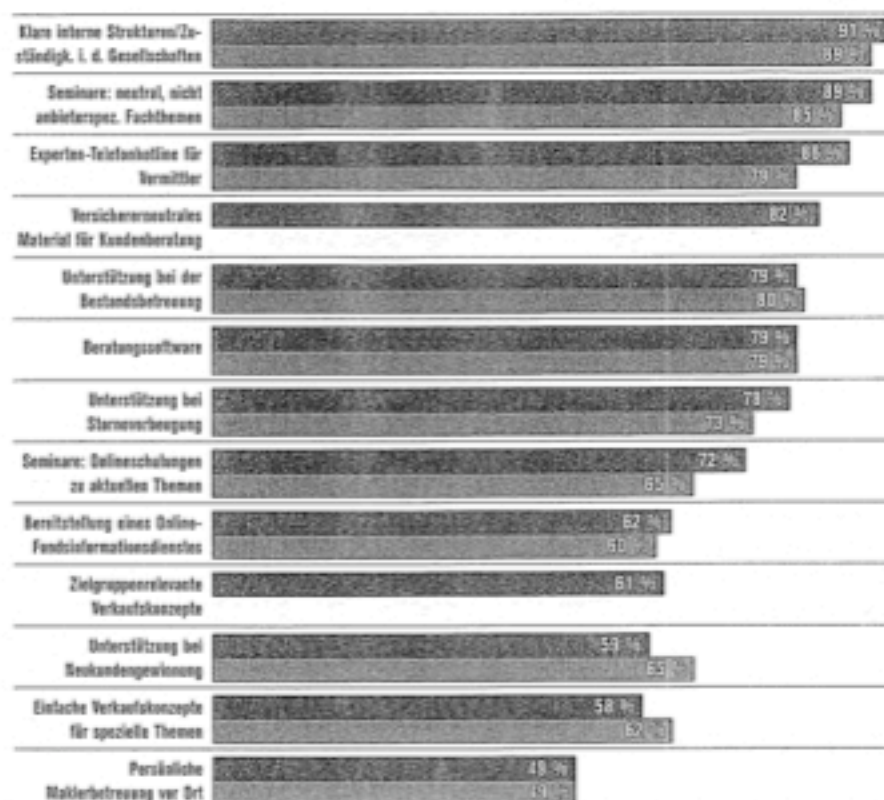
Extranets als Kommunikationsweg

Ein typischer Maklerbetrieb mit zwei Innendienst-Angestellten und zwei Außendienstlern, für die er auch Vergütungen abrechnen will, kann ab 255 Euro netto pro Monat die leidige Verwaltungsroutine hinter sich lassen und auch auf moderne Vertriebssteuerung bauen. Volz empfiehlt hier sein voll internetfähiges Verwaltungs- und Bestandspflegeprogramm (myVast) sowie ein Programm zu Vertriebsanalyse und Controlling (fsOffice). Je größer die Firma, desto höhere Potenziale lassen sich über die EDV erschließen.

Die Kommunikation mit den Versicherern läuft zunehmend über das Extranet: Fast neun von zehn Maklern nutzen Extranets der Versicherer. Die Resonanz ist vielfach positiv, doch bleiben wichtige Wünsche des Vertriebs offen. Insgesamt wurden 2010 von der dvb 35 Makler-Extranets untersucht (siehe Tabelle Seite 69). Eines der ernüchternden Resultate: 12,6 Prozent der befragten Makler hat noch nie ein Extranet genutzt. Von den Nicht-Nutzern hat rund ein Viertel schlicht kein Interesse an Maklerportalen der Assekuranz. ▶

Klare Strukturen und Zuständigkeiten beim Anbieter...

...sind die beste Vertriebsunterstützung. Welche Arten der Vertriebsunterstützung der Anbieter sind Ihnen am wichtigsten?



2010 2011

Quelle: Maklertrendstudie 2010/2011

Immerhin 45 Prozent der rund 15.000 befragten Makler benutzen Extranets täglich. Sie würden es noch häufiger tun, wenn der Zugang nicht zu kompliziert und nach Versicherern unterschiedlich wäre, gaben 83 Prozent zu Protokoll. 77 Prozent würden Extranets häufiger nutzen, wenn sie direkt aus dem MVP heraus aufrufbar wären.

Für die beste Lösung halten die meisten Makler ein einheitliches Authentifizierungsverfahren (Single-Sign-On-Lösung), dem sich möglichst viele Versicherer anschließen. Genau mit einem solchen Verfahren tun sich die Versicherer aber schwer. Das ist allerdings wenig hilfreich, denn jeder zweite Makler arbeitet mit elf bis 35 Versicherern zusammen. Eine stärkere Vernetzung tut not.

Beratung wird stetig komplexer

Dies zeigt auch eine brandneue Maklertrendstudie 2010/2011, die von Towers Watson im Auftrag der Maklermanagement.ag (MMAG) erstellt worden ist. So erwarten 91 Prozent der rund 300 befrag-

ten Vermittler klare interne Strukturen und Zuständigkeiten in den Unternehmen als wichtigste Vertriebsunterstützung. Dann folgen Seminare, eine Experten-Telefonhotline für Vermittler, versicherer-neutrales Material für die Kundenberatung und Beratungssoftware (siehe Grafik oben). „Die enorme Nachfrage nach vielfältiger Vertriebsunterstützung zeigt uns, dass wir mit unserem abgestimmten Angebot als Vertriebsservice-Gesellschaft richtig liegen“, sagt Maklermanagement-AG-Vorstand Helmut Kriegel.

Nach Einschätzung der Makler wird die Beratung nicht leichter. Jeden Zweiten beschäftigt dabei die gestiegene Beratungskomplexität im Bereich der Altersvorsorge über alle drei Schichten. Womit wir wieder bei der EDV wären.

Ein Problem: Will der Makler sein Maklerverwaltungsprogramm wechseln, „streikt“ die EDV oft bei der Bestandsübertragung. „Die Kundendaten lassen sich nur wenig komfortabel in das vorhandene MVP importieren“, weiß Michael Salzburg, Geschäftsführer des Versiche-

rungsmaklers Friedels Fairsicherungsbüro Langer & Salzburg (Berlin). Als gute Alternative sieht Salzburg, der beim Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie/Dokumentation für Software-Zertifizierung zuständig ist, die Nutzung der sogenannten GDV-Datensätze, die praktisch jeder Versicherer gratis zur Verfügung stellt. Auch hier sei aber meist manuelle Nacharbeit nötig, etwa wenn die Versicherer das GDV-Format verändert hätten.

Zahlreiche Zertifizierungsversuche

Apropos Zertifizierung: Der Arbeitskreis hat einen Softwarevergleich von MVP, Tarifierungs- und Vergleichssoftware sowie anderen nützlichen Programmen gestartet, bei dem Anwender auch eigene Bewertungen abgeben können (www.vermittlerprotokoll.de/software). Beispiel Vergleichssoftware: Hier sind aktuell zwölf Programme gelistet. Vom Arbeitskreis zertifiziert wurde die Software von Morgen & Morgen (Hofheim). Die Bewertung erfolgt zu solchen Punkten wie Funktionsumfang, Dokumentation, Nutzung und Bedienbarkeit, Kosten und Verfügbarkeit, Hardwarevoraussetzung, Softwareumgebung und Service. Bislang wurde das Angebot mit 3,5 von fünf möglichen Sternen bewertet. Die Zahl der Bewertungen ist bei der Übersicht des Arbeitskreises leider nur sehr gering, was den Wert des Vergleichs schmälert. Zudem ist es Anbietern selbst überlassen, ob sie in den Vergleich aufgenommen werden oder nicht.

Kleingedrucktes fehlt oft

Nicht gelistet ist dort zum Beispiel die Vergleichs- und Informationssoftware der Firma VERS Versicherungsberater-Gesellschaft mbH des gerichtlich zugelassenen Versicherungsberaters Hans-Hermann Lüschen (Oldenburg/Berlin). Sie kommt ohne Rechenkerne aus, bietet aber den Online-Zugriff auf die Bedingungen der Versicherer (www.vers-berater.de). Geboten werden derzeit noch keine Preis-Leistungs-Vergleiche, sondern ausschließlich ein Leistungsvergleich in den Sparten Berufsunfähigkeit und private Sach-, Haft-, Unfall und Rechtsschutz.

Dabei hat Lüschen die seiner Ansicht nach wichtigsten rund 30 Fragen zum Kleingedruckten herausgearbeitet, aus denen sich der Endkunde seinen inhaltlichen Schutz zusammenstellen kann: durch Anklicken von „wichtig“ oder „unwichtig“. Mag sein, dass Laien ohne pro-

fessionellen Berater an dieser Stelle schon überfordert sind. Mag auch sein, dass manche Fragen willkürlich aufgestellt sind und schon deswegen angreifbar scheinen. Dennoch kann jeder stets die Originalbedingungen nachschauen, mit anderen Anbietern vergleichen (3er-Dialog) und aus Kundensicht bewerten. Am Ende zeigt sich im Branchenvergleich, wie stark die Tarife prozentual vom 100-Prozent-Kundenwunsch abweichen. Dies ist für Makler und auf Schadenregulierung spezialisierte Rechtsanwälte sicherlich einen Test wert, zumal Makler die Software kostenlos als Demo-Version für einen Monat testen können. Das reguläre Update kostet dann 29,90 Euro pro Monat (keine Vertragsbindung). Mehr Infos: vergleich@vers-berater.de.

Der Kurz-Test des Autors beschränkt sich auf die Produktgattung Berufsunfähigkeit, wobei das Programm nicht nur BUZ-Tarife beinhaltet, wie die Suchmaske suggeriert, sondern auch SBU-Angebote. Positiv auffällig: Da nur zu 100 Prozent Bedingungen verglichen werden, kommen ganz andere Ergebnisse als etwa in FINANZtest zustande, wo die Bedingungen nur zu 70 Prozent eingehen. Damit rutscht die von den Warentestern gelobte Aachen-Münchener bei VERS-Software deutlich nach hinten. Kundenfreundlicher geht es kaum. Allerdings erfährt man den individuellen Beitrag nur durch zusätzliche Nutzung anderer Programme bzw. Anfrage beim Anbieter.

Negativ fällt auf: Zwar sind alle Bedingungswerke der Versicherungsgesellschaften integriert, doch der Makler muss dennoch sehr genau vergleichen, da es

durchaus nicht selten ist, dass im Bedingungswerk selbst Einschränkungen gemacht werden. So weisen einige Anbieter aus, dass sie keine Erwerbsunfähigkeitsklausel für Studenten, Azubis und Hausfrauen anwenden.

Wäre dies doch der Fall, könnte man den Kunden im Fall der Berufsunfähigkeit auf jedwede Tätigkeit verweisen. Obwohl sie die Erwerbsunfähigkeitsklausel nicht anwenden, wird jedoch an anderer Stelle in den Bedingungen abstrakt auf ähnliche Tätigkeiten verwiesen. Daraus ergibt sich für den Makler ein Haftungsproblem.

Unterstützung aus der Politik

Einige Anbieter wenden die kundenfeindliche EU-Klausel in ausgewählten Tarifen heute noch an. „Das geht gar nicht“, kritisiert Wolfgang Wüller, auf BU spezialisierter Versicherungsmakler (Lüdinghausen/Bautzen).

Er empfiehlt für die junge Zielgruppe sogar den Abschluss einer lebenslangen BU-Versicherung. „Dieser Trend wird in den 30 Grundfragen im Programm jedoch noch gar nicht angesprochen.“ Der fachliche Maßstab für das neue Europäische Institut für Qualitätsmanagement Finanzmathematischer Lösungen GmbH (EI-QFM) in Rheinland-Pfalz muss also hoch sein. Schließlich will man sich durch schonungslose Qualitätssicherung anhand unbestechlicher Normen vor allem von den Mängeln und Unzulänglichkeiten bisheriger Zertifizierungsverfahren abgrenzen. Selbst in solch zertifizierten Programmen passieren bislang schon bei einfachsten Aufgabenstellungen Fehler.

Bei der Gründungsveranstaltung in Kaiserslautern meldete sich denn auch der politische Verbraucherschutz zu Wort. „Bei langfristigen Anlagen geht es ums Existenzielle, da ist Hilfestellung für Verbraucher dringend nötig“, betonte Julia Klöckner, Parlamentarische Staatssekretärin im Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV). Schwarze Schafe müssten ausgegrenzt werden. Die Institutsgründung flankiere das BMELV-Projekt „Qualitätsoffensive Verbraucherfinanzen“ gut. Staatssekretärin Klöckner nannte die Ziele des Instituts „sehr ehrgeizig und visionär“.

So bewerten Makler die Extranets der Versicherer

Quelle: dvb-Makler-Audit 2010

Platz	Gesellschaft	Wert
1	Haftpflichtkasse Darmstadt	74,5
2	VBF Versicherungen	69,3
3	HDI-Berlin Lebensversicherung	56,6
4	Axa Versicherung	56,8
5	Wirttembergische und Badische	58,1
6	Lebensversicherung von 1871	57,6
7	Kravag Versicherungen	55,3
8	Höger Versicherungen	54,8
9	Medien-Versicherung	54,5
10	BGV/Badische Versicherungen	54,5

¹ erreichte Wert (in Prozent) von 100 Prozent möglicher Bewertung

Autor **Detlef Pohl** ist freier Wirtschaftsjournalist und Versicherungsexperte in Berlin.