

Kooperation oder Konfrontation?



Versicherungsfachmann oder Fachberater für Finanzdienstleistung – die Frage nach der richtigen Qualifizierungsstrategie im Finanzdienstleistungssektor ist seit Jahren umstritten. Beim zentralen Bildungskongress der Versicherungswirtschaft in Hannover moderierte Walter Bockshecker von BWV und DVA zu diesem Thema eine Podiumsdiskussion mit folgenden Gästen: Dr. Karl-Heinz Fischer von der Bayerischen Versicherungsbank AG in Unterföhring, Dr. Hans-Joachim Rauscher von der Nürnberger Versicherungsgruppe in Nürnberg, Achim Stams von der AXA Konzern AG in Köln, Matthias Stettler von der Schweizerischen Trägerschaft für Berufs- und höhere Fachprüfungen in Bank, Versicherungen und Finanzplanung in Bern und Götz Wenker vom AWD Allgemeiner Wirtschaftsdienst in Hannover.

Bockshecker: Herr Fischer, brauchen Sie im Allianz-Konzern nicht Mitarbeiter, die vom Versicherungs- in den Bankenbereich wechseln können und umgekehrt?

Fischer: Wir haben uns nach der Integration der Dresdner Bank verständigt, bei getrennten Berufsbildern für den Versicherungs- und Bankkaufmann zu bleiben und sie durch Grundkenntnisse aus dem jeweiligen Komplementärbereich zu ergänzen. Wir bieten in allen Vertriebswegen die komplette Produktpalette an. Gleichwohl sind wir bestrebt, die jeweiligen Stärken der Organisationen beizubehalten. Mit Blick auf Inhalte brauchen wir beides, Konfrontation und Kooperation. Wir müssen uns erst mit Sachlagen, Situation, Menschen und Märkten konfrontieren, um dann kooperativ agieren zu können. Gucken wir auf die unterschiedlichen Finanzdienstleistungsbereiche, kann es nur Kooperation statt Konfrontation heißen.

Bockshecker: Der AXA-Konzern ist anderer Meinung. Worum geht es Ihnen, Herr Stams?

Stams: Wir wollen das eine tun, ohne das andere zu lassen. Wir verzichten nicht auf die Grundausbildung vom Versicherungsfachmann. Es geht aber darum, einen Großteil unserer Vermittler für den Vorsorgebereich fit zu machen. Wir wollen unsere Vermittlerschaft über Standard-, Aufbauwissen und die IHK-Prüfung zum Fachberater Finanzdienstleistung entwickeln. Die IHK-Qualifizierung ist also

eingebettet in eine Gesamt-Qualifizierungs-Strategie, in ein modulares System mit drei Bausteinen.

Bockshecker: Herr Rauscher, Sie haben immer wieder verkürzte Qualifikationen angemahnt. Wie wichtig ist der Titel, wie viel Qualifikation und wie viel Transparenz muss sein?

Rauscher: Der moderne Vertrieb braucht Kreativität und ein hohes Maß an Beratungsqualität. Die Dreiteilung in Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz allein heißt schon, dass es das Generalausbildungskonzept nicht geben kann. Heute geht es weniger um den Titel als darum, Bildungskonzepte so zu etablieren, dass Bildung ein Produkt ist, das der Vertrieb abnimmt nach dem Motto: So viel Bildung wie möglich, aber – aus der Sicht des Vertriebs – auch nur wie nötig. Vielfalt der Qualifizierungsstrategien ist angesagt. Wir sollten gemeinsam vorhandene Ausbildungsgänge ausbauen. Den Fachmann brauchen wir als Zugang für alle Quereinsteiger. Danach kommen dann Zusatzmodule, die aus Kosten- und Zeitgründen interessant sind. Das Modulsystem ist erweiterungsfähig. Es ist auch keine Konkurrenz zum Fachberater für Finanzdienstleistungen, den die Nürnberger übrigens auch anbietet. Entscheidend ist doch, was der Kunde will, was der Vermittler, unser Agenturpartner braucht und – bei uns ganz wichtig – die Einheit von Innen- und Außendienst. Das heißt dann ganzheitliche Finanzberatung.

Bockshecker: Die Schweizer scheinen das Problem mit einem offenen Qualifizierungssystem gelöst zu haben. Ist das ein Modell für Europa?

Stettler: Ganz sicher ist die multikulturelle, föderalistische Schweiz ein Modell für Europa. Zusammen mit der Bankwirtschaft hat die Schweizerische Versicherungswirtschaft ein offenes, modulares System geschaffen für Bank-, Versicherungs- und Finanzplanungsqualifikationen. Wir haben dieses System entwickelt, als Versicherungen und Banken zusammengingen, um Finanzdienstleistungen aus einer Hand anzubieten. Inzwischen kann man beobachten, dass sie sich eher wieder trennen. Jetzt kommt zum Tragen, dass unser System alle drei Qualifikationen gefördert hat. Wir sind davon überzeugt, dass auch in der Marktsituation der Konfrontation Kooperation im Bildungsmarkt enorm Sinn macht.

Bockshecker: Der AWD war die treibende Kraft bei der Entwicklung des Fachberaters für Finanzdienstleistung und des Fachwirts für Finanzberatung. Von tausenden Prüflingen war die Rede, die realen Zahlen sind ernüchternd. Hat sich der AWD davon losgesagt oder war der Fachberater nur eine Art politischer Schachzug?

Wenker: Wenn wir den Nutzen für die Vertriebler aus dem Auge verlieren, reden wir nur theoretisch über Ausbildung. Wenn wir irgendwann nur noch den beratenden Verkäufer haben, der aber nichts

auf seiner Umsatzliste hat, ist es mir wesentlich lieber, wir behalten den verkauften Berater. Wir diskutieren seit zehn Jahren über Ausbildung. Aber was ist eigentlich das konkrete Ziel, was kommt auf uns definitiv zu? Wir können keineswegs sagen, das ist ganzheitlich verabschiedet und darauf haben wir uns auszurichten. Beim AWD haben wir wichtige strategische Entscheidungen getroffen: Entweder hat der Mitarbeiter einen vergleichbaren öffentlich-rechtlichen Abschluss oder, wenn nicht, muss der IHK-Abschluss her. Wir haben zurzeit 500 Finanzberater mit adäquatem Abschluss, 183 sind in einer IHK-Ausbildung und weitere 178 bereiten sich auf die Prüfung vor. Wir fordern einfach aus Wettbewerbsgründen und wegen der Menschen, die dahinter stehen, klare Verhältnisse.

Bockshecker: Wenn Sie von einem ganzheitlichen Konsens sprechen, hat sich die Versicherungswirtschaft auf das Modell des Versicherungsfachmanns mit den Zusatzmodulen geeinigt. Aber führt sich das Thema Finanzplanung oder Finanzdienstleistung nicht selber ad absurdum, wenn laut Statistischem Bundesamt einem Durchschnittshaushalt nur zwischen 50 und 100 Euro flexible Finanzmasse zur Verfügung stehen?

Rauscher: Unser Problem in der Zukunft ist, qualifizierten und engagierten Nachwuchs zu finden. In einer aktuellen Studie der Uni Rostock, »Versicherungsvermittlung im Wettbewerb«, wurden tausend Vermittler in Deutschland befragt. Sie sagen, erster Punkt, um sich abzuheben im Wettbewerb und Erfolg zu haben, ist Beratungsqualität. Zweiter Punkt in gleicher Höhe ist Fachkompetenz. Dritter Punkt ist Servicequalität. Wir müssen dem Kunden klar machen: Es geht nicht um unsere Kommission, sondern, lieber Kunde, wenn du dies nicht von uns nimmst – da sind das Produkt und die Gesellschaft erstmal völlig unwichtig – hast du ein großes Problem. Wir müssen ihm dieses Problem transparent machen, das unterscheidet den schlechten vom guten Verkäufer.



Flexibel und kooperativ aus- und weiterbilden: Dr. Karl-Heinz Fischer, Götz Wenker, Dr. Hans-Joachim Rauscher, Modertor Walter Bockshecker, Matthias Stettler und Achim Stams diskutierten über Qualifizierungsstrategien.

Bockshecker: Herr Wenker, welche Kernpunkte machen eine erfolgreiche Vertriebsausbildung aus?

Wenker: Ich hoffe, wir sind mit der IHK-Ausbildung im Moment gut positioniert. Die IHK-Ausbildung steht doch nur unisono im Raum, aber bringt doch dem Vertrieb letztlich nicht das, was er braucht, um erfolgreich zu sein. Inhalte ohne ergänzende verkäuferische Prozesse machen keinen Sinn. Wenn wir das kombinieren, stellen wir uns auch der Qualifizierungsoffensive, die wir zu meistern haben.

Stams: Ein Finanzberater wird nicht dadurch, dass er seinen Fachberater Finanzdienstleistungen macht, mehr verkaufen. Aber er wird sich nicht mehr vor einer umfangreichen Finanzierungsberatung scheuen. Ein Vermittler kann nicht alles beantworten. Die Frage ist, wie wir das Selbstvertrauen stärken und einen Qualitätsnachweis für uns erbringen. Wir reden von einer Schwerpunktverlagerung: Damit versetzen wir unsere Vermittlerschaft in die Lage, den Wandel mitzugehen.

Bockshecker: Dr. Fischer, Sie halten am Versicherungsfachmann und den Zusatzqualifikationen fest. Haben Ihre Vermittler jetzt Angst, Investmentprodukte zu verkaufen, oder fühlen sie sich sicher?

Fischer: Weder noch. Sie haben keine Angst, Investmentprodukte zu verkaufen, nur – wir müssen sie durch eine vernünftige Qualifizierung heranzuführen. Ich bin bei Herrn Stams, dass wir ihnen Selbstvertrauen vermitteln müssen mit einer gewissen Grundkenntnis. Das ist ein Prozess. Wenn uns das nicht gelingt, haben wir etwas verkehrt gemacht.

Wenker: Wir brauchen draußen zunächst einmal den Generalisten, der zum Kunden geht, eine Übersicht erstellt, um dann gegebenenfalls

auf Spezialisten, die wir parallel vorhalten müssen, zurückzuleiten.

Bockshecker: Bedeutet Flexibilität, wir bilden Finanzdienstleister aus, um sie dann auf Versicherungen umschulen zu können?

Stettler: Sicherlich nicht. In der Schweiz werden Vermittler – von allen drei Seiten – ausschließlich Inhouse ausgebildet. Es ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor, dass man sich darin von der Konkurrenz unterscheiden kann. Es gibt auch keine gesetzliche Regelung, wie jemand ausgebildet sein muss, der Finanzprodukte verkauft. Aber Kooperation macht auch in diesem Bereich absolut Sinn. Wir beobachten, dass der Bedarf steigt, übergreifende Qualifikationen für Versicherungsvermittler und für Finanzdienstleister zu schaffen. Das ist auch ein Grund, warum wir mit an Bord sind bei den europäischen Überlegungen für einen European Certified Financial Adviser. Wir werden wahrscheinlich über die ausländische Qualifikation eine Regelung auf nationaler Ebene treffen.

Bockshecker: Ist es das, was Sie mit dem Thema Durchlässigkeit verbinden, Herr Rauscher?

Rauscher: Wenn das Schweizer System für eine ausgesprochene Spezialistengruppe das Richtige ist, dann lässt sich das gar nicht in einer Unternehmung platzieren. Man braucht einen überparteilichen Träger. Qualifikation ist ja noch kein Wettbewerb, es wird erst ein gesunder Wettbewerb im Markt. Man muss alles hinterfragen. Wir im Haus haben zum Beispiel die Versicherungskaufmann-Ausbildung, die wir nur für den Außendienst haben, hinterfragt und machen jetzt eine Ausbildung ohne Berufsschule, mit BWV-Unterstützung und eigenen Trainern, auf zwei Jahre verkürzt. So sollten wir überall rangehen und sagen, wir haben Flexibilität und die ist qualifikationsübergreifend.