

März 2017

Editorial

Liebe Freunde und Interessenten des Arbeitskreises Beratungsprozesse,

am 18. Januar 2017 hat das Bundeskabinett das Gesetz zur Umsetzung der IDD in nationales Recht verabschiedet. Zwar gab es gegenüber dem Referentenentwurf einige geringfügige Änderungen, aber die wesentlichen Knackpunkte aus Maklersicht wurden nicht behoben.

Auch wenn mich diese Entwicklung nicht freut, überraschend kommt sie nicht. Zu unterschiedlich sind die Interessen in unserer Branche, als dass daraus Handlungsaufträge für die Politik resultieren könnten. Bestes Beispiel: Die Verbandsstimmungen zum Referentenentwurf. Wer kann erwarten, dass der Gesetzgeber auf die Interessen der Branche Rücksicht nimmt, wenn sie so deutlich auseinanderdriften wie in diesem Fall? Zudem steht die Koalition unter Druck, die IDD noch in dieser Legislaturperiode unter Dach und Fach zu bringen. Andernfalls wäre eine Umsetzung bis zur Deadline 23. Februar 2018 kaum noch möglich.

Gleichzeitig bietet die IDD der Regierungskoalition die Chance, die Förderung der Honorarberatung, wie sie der Koalitionsvertrag explizit vorsieht, doch noch mit ein wenig Leben zu versehen. Bis dato sind die Vorstöße zumeist handwerklichen Fehlern zum Opfer gefallen. Das muss solange nicht von Schaden sein, wie die Politik Honorarberatung mit Verbraucherschutz gleichsetzt. Aber dass diese Gleichung nicht aufgehen kann, wissen wir Praktiker nicht erst seit Atlanticlux.

Wenn es dabei bleiben sollte, dass sich Makler die Beratung von Verbrauchern ausschließlich vom Produktgeber bezahlen lassen dürfen, könnten sie sich noch stärker als bisher dem Geschäftsfeld Gewerbebetriebe zuwenden. Und Verbraucher links liegenlassen, zumal im Wettbewerb mit Ausschließlichkeitsvermittlern und Honorarberatern in Zukunft keine Waffengleichheit herrschen soll. Damit aber wäre dem Verbraucherschutz tatsächlich ein Bärendienst erwiesen.

Aber noch hat das Gesetz den Bundesrat nicht passiert. Und die Hoffnung stirbt zuletzt.

Mit nachdenklichen Grüßen

Ihr Friedel Rohde
- Projektkoordinator -

Neue Analysebögen Versorgung (Altersvorsorge und Geldanlage)

Aus Verbrauchersicht bilden Altersvorsorge und Geldanlage zwei Seiten einer Medaille. Jeder Euro kann nur einmal ausgegeben werden. Was für eine garantierte Altersrente gespart wird, steht für lukrativere Investments nicht mehr zur Verfügung. Rentabel anlegen und gleichzeitig sicher für das Alter vorsorgen, erweist sich nicht erst in Zeiten erodierender Zinsen als Herausforderung. Dieser müssen sich auch Berater stellen. Noch zu häufig setzen sie je nach Ausrichtung einen Schwerpunkt, der entweder **Kapitalanlage** oder **Altersvorsorge** heißt. Das aber hilft ihren Kunden nicht wirklich.

Der Arbeitskreis Beratungsprozesse widmet sich dieser Problematik. Ergebnis ist der neue **Analysebogen „Altersvorsorge und Geldanlage“**. Er kombiniert, anders als andere Lösungen am

Markt, Aspekte der Geldanlage mit der Absicherung des Langlebigkeitsrisikos. Eine solide Grundlage liefert das **neue Risikoprofil**. Als **zentrales Element des Analysebogens** beschreibt es den Verbraucher in seiner **Risikotragfähigkeit**, seinen Kenntnissen und Erfahrungen (**Risikobewusstsein**) und seiner **Risikobereitschaft**. Das Risikoprofil kann – und sollte – auch vor künftigen Vorsorge- und Anlageentscheidungen zu Rate gezogen und bei Bedarf aktualisiert werden. Es hat mit dem konkreten Anlageziel zunächst nichts zu tun. Daher erfasst der Analysebogen Profil und Ziel getrennt.

Aktuelle Arbeitsmittel zur Versorgungsberatung im Januar 2017

- Kundenbasisdaten, einschließlich der optionalen Kundenbasisdaten bei der Beratung zur Versorgungs- bzw. Krankenabsicherung
- Erfassungsbogen „Einnahmen und Ausgaben“ (Ermittlung freier Liquidität)
- Erfassungsbogen „Vermögen und Verbindlichkeiten“
- Risikoanalyse „Arbeitskraftabsicherung“
- Risikoanalyse „Todesfallabsicherung“
- Analyse „Altersvorsorge und Geldanlage“

Alle Arbeitsmittel finden Sie auf der [Download-Seite des Arbeitskreises](#). Für Vermittler ist die Nutzung weiterhin kostenlos.

Beratungsdokumentation

Mit der Gründung der „**Expertengruppe Dokumentationspraxis**“ reagierte der AK Beratungsprozesse auf die Schwierigkeiten vieler Vermittler beim Thema Dokumentation. Im Januar 2017 konnte der Arbeitskreis die Ergebnisse ihrer Arbeit vorstellen. Sie gründen auf sechs Leitsätzen.

Leitsätze zur Beratungsdokumentation

1. Gute Dokumentation ist kein Selbstzweck, sondern ein Arbeitsinstrument in der Beratung.
2. Gute Dokumentation setzt einen systematischen Beratungsprozess voraus.
3. Gute Dokumentation ist kein nachgelagerter Prozess, sondern begleitet den Beratungsvorgang. Sie erfordert keinen hohen Mehraufwand.
4. Gute Dokumentation ist modular. Sie enthält eine prägnante Beschreibung der Beratung. Beratungsmaterialien zu Auftragsklärung und Risikoanalyse können Bestandteil der Dokumentation werden.
5. Gute Dokumentation darf frühere Dokumentationen oder sonstige Dokumente einbeziehen.
6. Gute Dokumentation ist in leicht verständlicher Kundensprache verfasst.

Die neuen Arbeitshilfen bestehen aus zwei Teilen: Die **Gliederung** im Word-Format liefert eine schlüssige Struktur. Die „**Erläuterungen zur Beratungsdokumentation**“ geben Orientierung und eignen sich als Checkliste für die einzelnen Abschnitte. Alle Beratungshilfen stehen in unserem Internetauftritt unter dem Reiter „[Downloads](#)“ bereit.

Die Fachpresse hat bereits über unsere Dokumentationshilfen berichtet. Hier eine Auswahl:

- Cash-online: [Beratungsdokumentation: AK Beratungsprozesse veröffentlicht neue Leitfäden](#)
- VersicherungsJournal: [Viele neue Arbeitshilfen für den Vertrieb](#)
- Bocquel-News: [Arbeitskreis entwickelt und empfiehlt neue Praxishilfen](#)
- Versicherungsmagazin: [Arbeitskreis Beratungsprozesse: Sicher dokumentieren - auch bei Umdeckung](#)

Risikoanalysen: Digitale Umsetzung

Auf der letztjährigen DKM wurden wir immer wieder auf eine digitale Umsetzung unserer Arbeitsergebnisse angesprochen. Leider tun sich die Softwareunternehmen mit diesem Thema immer noch schwer. Nun bietet das Softwareunternehmen idiligo eine interessante Lösung an: Berater und ihre Kunden treffen sich ganz einfach online und können sich dabei trotzdem in die Augen schauen. Wichtige Phasen des Beratungsgesprächs sind die Auftragsklärung und die Risikoanalyse. Hier setzt Idiligo auf Arbeitshilfen des Arbeitskreis Beratungsprozesse. Unsere Beratungsleitfäden sowie die Risikoanalysebögen wurden digital aufbereitet und können im Beratungsgespräch gemeinsam mit dem Kunden online ausgefüllt werden. Alle Angaben werden protokolliert und auf Wunsch am Ende des Online-Gesprächs auf Knopfdruck per Mail an den Kunden versandt. Das Protokoll kann später in die Beratungsdokumentation einfließen.

Weitere Informationen zu dieser Lösung finden Sie auf der [Webseite von idiligo](#).

Wir beobachten den Markt weiterhin und werden erneut berichten, wenn Unternehmen Arbeitsergebnisse des Arbeitskreises in ihre Software integriert haben.

Partnernetzwerk

Unser Netzwerk wird dichter: Mit dem [Schleswiger Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit](#), beheimatet in Emmelsbüll-Horsbüll, begrüßen wir Deutschlands Nordlicht unter den Versicherern als neuen Partner im Arbeitskreis. Ebenfalls neu an Bord ist die [Concordia Versicherung](#) aus Hannover, ein Versicherer mit mehr als 150 Jahren Geschichte. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit mit unseren neuen wie alten Partnern.

Aktuelles im Internet

Im Jahr 2016 haben Besucher unseres Internet-Auftritts rund **157.000 Seiten** aufgerufen. Mehr als **116.000 Dokumente** wurden heruntergeladen – wieder ein neuer Rekord.

Allein für die Beratungsleitfäden zählten wir mehr als 31.000 Downloads. Wenn jeder Vermittler damit nur zehn Gespräche geführt hat, wurden unsere Beratungsleitfäden in immerhin **310.000 Beratungen** eingesetzt.

Unser Internet-Blog beschäftigt sich mit Fallstricken in der Beratung und gibt nützliche Tipps für den Vermittleralltag. Aktuell beleuchten wir unsere neue Empfehlung, dass in der Dokumentation zu Umdeckungen die Vor- und Nachteile neuer Bedingungen in bestimmten Fällen saldiert werden können. Hier geht's zum [Blog](#).

Diskutieren Sie mit Kolleginnen und Kollegen über unsere Arbeit in der [Xing-Gruppe des Arbeitskreises](#). Und wenn unsere Empfehlungen nützlich für Sie sind, dürfen Sie die auch gern weiterleiten, posten oder twittern.

Weiterbildung

Der Arbeitskreis Beratungsprozesse engagiert sich für **mehr Beratungsqualität**. In unseren Seminaren und Webinaren vermitteln Praktiker, wie ein strukturierter Beratungsprozess die Qualität der Beratung steigert, Haftungsrisiken senkt und für zufriedene Kunden sorgt. Im Gegensatz zu Produktschulungen oder juristischen Themen geht es bei uns ganz handfest um das **Beratungshandwerk**. Wegen des hohen Interesses und der positiven Teilnehmerfeedbacks schreiben wir unser Bildungsangebot auch 2017 fort:

Nächster Termin: 16. Mai 2017, Nürnberg

DMA-Seminar: Wie Sie durch einen strukturierten Beratungsprozess erfolgreicher vermitteln

Referent ist Helge Kühl. Details finden Sie in unserer [Veranstaltungsvorschau](#).

Förderer werden ...

Hier sind Sie in guter Gesellschaft: Unterstützen Sie den Arbeitskreis Beratungsprozesse als Förderer. Damit sichern Sie sich das Recht, das Logo des Arbeitskreises **im Internet, auf elektronischen Publikationen und Druckstücken** zu nutzen. [Hier geht's zum Bestellformular](#).

Bei Interesse dokumentieren wir Ihr Engagement als [Förderer auf unserer Webseite](#).

... und weiterempfehlen

Wenn Ihnen unser Infobrief nützliche Informationen bietet, empfehlen Sie uns gern weiter. Falls Kolleginnen und Kollegen aus Ihrem Umfeld unseren Newsletter erhalten sollen, können sie sich auf unserer [Webseite in den Verteiler eintragen](#).

Über uns

Der Arbeitskreis Beratungsprozesse ist eine Non-Profit-Initiative von Vermittlerverbänden und Servicegesellschaften, die Versicherungs- und Finanzvermittler in ihrer kundenorientierten Beratung und Vermittlung von Finanzdienstleistungen unterstützen wollen. Er gründet auf dem Fundament der Brancheninitiative „Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation“. Der im Jahr 2004 gegründete Arbeitskreis wird von den folgenden Berufsverbänden und Servicegesellschaften getragen:

- [BMVF](#)
- [CHARTA Börse für Versicherungen AG](#)
- [germanBroker.net AG](#) und dem
- [Verband der Fairsicherungsmakler](#)

Unterstützt wird er durch die Mitarbeit der Vermittlerverbände

- [BVK](#)
- [VDVM](#)
- sowie von den nachstehenden namhaften Versicherungsunternehmen und Dienstleistern der Versicherungswirtschaft.

Wir danken unseren Partnern

- Allianz Deutschland AG
- ALTE LEIPZIGER - HALLESCHE Konzern
- ALTE OLDENBURGER Krankenversicherung AG
- AMEXPool AG
- ASKUMA AG
- Barmenia Krankenversicherung a. G.
- BCA AG
- Canada Life Assurance Europe Ltd.
- Concordia Versicherungen
- Condor Versicherungen

- Continentale Krankenversicherung a.G.
- FINCON Unternehmensberatung GmbH
- Global-Finanz AG
- HDI Vertriebs AG
- IDEAL Lebensversicherung a.G.
- Idiligo B.V.
- Intelligent Solution Services AG (iS2)
- INTER Krankenversicherung aG
- Itzehoer Versicherung
- KRAFTFAHRER SCHUTZ e.V./ AUXILIA Rechtsschutz-Versicherungs-AG
- KRAVAG
- myLife Lebensversicherung AG
- MLP Finanzdienstleistungen AG
- NÜRNBERGER Versicherungsgruppe
- PrismaLife AG
- R+V Allgemeine Versicherung
- Schleswiger Versicherungsverein a.G.
- Schlinger Consulting
- Schutzvereinigung deutscher Vermittler von Versicherungen und anderen Finanzdienstleistungen (SdV e.V.)
- softfair GmbH
- Swiss Life
- teckpro AG
- VHV Versicherungen
- VOLKSWOHL BUND Lebensversicherung a.G.
- Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG

Sofern Sie grundsätzlich keine E-Mails mehr von uns erhalten möchten, können Sie jederzeit der Nutzung Ihrer Daten widersprechen (§ 28 Abs. 4 Bundesdatenschutzgesetz) oder sich über diesen Link [vom Newsletter abmelden...](#)

Kontakt:

Arbeitskreis Beratungsprozesse
 c/o Friedel Rohde, Projektkoordinator
 Komturstrasse 58-62
 12099 Berlin
 Tel: 030 - 6098141-0
 Fax 030 - 6098141-34
friedel.rohde@beratungsprozesse.de
<http://www.beratungsprozesse.de>

P.S. Sofern Sie grundsätzlich keine E-Mails mehr von uns erhalten möchten, können Sie jederzeit der Nutzung Ihrer Daten widersprechen (§ 28 Abs. 4 Bundesdatenschutzgesetz). Bitte senden Sie in dem Fall eine E-Mail an info@deutsche-versicherungsboerse.de.
