

In der Kürze liegt die Würze

Seit dem 22. Mai 2007 gilt die Dokumentationspflicht für Versicherungsvermittler. Viele Berater tun sich aber schwer, diese Pflicht zu erfüllen. Thomas Adolph über Dokumentationshilfen.

In kürzester Zeit ist eine Vielzahl von Angeboten zur Unterstützung des Vermittlers bei der Erfüllung der Informationspflichten entstanden. Der Umfang reicht von komplexer Analysesoftware mit integrierter Dokumentation bis hin zu freien Textvorschlägen. PERFORMANCE wird in loser Folge einige dieser Tools vorstellen. Die Bewertungen erfolgen sowohl aus juristischer Sicht durch Rechtsanwalt Dr. Johannes Fiala in München als auch aus vertrieblicher Sicht durch den Finanzberater Thomas Adolph. Heute: Das selbstdurchschreibende Beratungsprotokoll von www.europrotokoll.de

Das Produkt: Es heißt immer, die besten Ideen kommen aus der Praxis. Getreu diesem Motto hat die öffentlich bislang nicht in Erscheinung getretene uvb GmbH aus Nürnberg ein Druckstück an den Markt gebracht, das sich durch Einfachheit auszeichnet. Es handelt sich dabei lediglich um eine Seite mit zwei selbstdurchschreibenden Kopien, was das Handling im Verkaufsgespräch beim Kunden vor Ort besonders einfach macht.

Klare Verhältnisse

Nun geht es in der zweiten Hälfte der Seite zum eigentlichen Beratungsinhalt. Zunächst wird nach dem Beratungsanlass bzw. dem Kundenwunsch gefragt. Hierbei soll vom Berater angekreuzt werden, ob es sich um eine „anlassbezogene“ oder eine „produktbezogene“ Beratung handelt. Die Abgrenzung ist schwierig. Hier folgt dann eine auszufüllende Zeile „zum Thema“, in der handschriftlich der Anlass

des Gesprächs bzw. der Kundenwunsch einzutragen ist. Allein daraus sollten sich klare Verhältnisse ergeben.

Der nächste Bereich ist der „Kundenbedarf“. Hier geht es nicht nur um die Nennung des Themas wie Privathaftpflicht, sondern auch um konkrete Bedürfnisse des Kunden – also z. B. Mitversicherung eines Hundes, von Kindern, von beruflichen Schlüsseln etc. Vorgesehen sind dafür zwei Zeilen, wodurch sich bei umfangreicheren Bedürfnissen lediglich Stichpunkte erfassen lassen.

Damit kommt man zur Empfehlung des Beraters und seiner Begründung. Es sind jeweils zwei Zeilen vorgesehen, was bei einer entsprechenden Formulierung tatsächlich ausreichen sollte. Denkbar wäre z. B. „Berufsunfähigkeitsversicherung mit EUR 1.500 mtl. BU-Rente bis Alter 67 Jahre von der XY-Versicherung im Tarif 4711“. Als Begründung „Absicherung in Höhe der tatsächlichen mtl. Kosten des Kunden bei einer Versicherung mit besten Bedingungen (FFF bzw. 5 Sterne) und sehr gutem Preis-Leistungs-Verhältnis.“ Das ist in der Tat sehr knapp, kann aber gerade bei Standardsparten völlig ausreichend sein.

Praktikable Lösung

Nun die wichtigste Frage, die der Kundenentscheidung: Nimmt der Kunde die Empfehlung des Beraters an – ja oder nein. Bei „nein“ stehen zwei Zeilen für eine Begründung zur Verfügung (z. B. „Prämie ist finanziell nicht tragbar, daher nur Absicherung BU-Rente in Höhe von EUR 1.000 pro Monat gewünscht“).

Das Unternehmen: Die uvb GmbH aus Nürnberg ist seit 1987 sowohl im Immobilienbereich als auch der Versicherungsvermittlung tätig. Entstanden ist dieses Protokoll aus der eigenen Notwendigkeit, für die derzeit zehn Außendienstmitarbeiter eine praktikable Lösung durch Erfüllung der EU-Vermittlerrichtlinie zu schaffen. Martin Sträßner von der uvb GmbH beklagt, dass hier die Unterstützung durch die Versicherungsunternehmen für den Vertrieb wenig geeignet war. Auch die anderen Lösungen des Marktes mit bis zu 36-seitigen Dokumentationen sind seines Erachtens nicht praxistgerecht.

Der Preis: 25 Stück der selbstdurchschreibenden Protokolle kosten 19,90 Euro, 100 Stück 49,90. Höhere Stückzahlen werden entsprechend preiswerter.

Kontakt: uvb GmbH, Laufertorgraben 8, 90489 Nürnberg, Telefon: 0911-587850, Telefon: 0911-5878546, info@europrotokoll.de, www.europrotokoll.de

Meine Meinung: Eine extrem vertriebsorientierte und praktikable Lösung. Sehr gut gefällt der Ansatz, die wichtigsten Punkte auf einer Seite unterzubringen und es als selbstdurchschreibend aufzubauen. So ist der Einsatz draußen beim Kunden ohne technische Hilfsmittel perfekt möglich.

Leider sind einige Details noch nicht perfekt gelöst. Hier könnte eine neue Auflage Abhilfe schaffen. Insgesamt ist der Preis aber absolut gerechtfertigt. Es lohnt sich, immer ein Exemplar dieses Formularsatzes in der Tasche dabeizuhaben. Schneller und einfacher kann man gerade Standardprodukte kaum dokumentieren.

Thomas Adolph

Der Autor Thomas Adolph ist Geschäftsführer der AFW Dienstleistungs GmbH in Frankfurt a. M. Kontakt: www.policencheck.com

*Frage an die Leser:
Welche Dokumentationshilfen hätten Sie gerne bewertet? Ihre Wunschliste können Sie an redaktion@performance-online.de senden.*