



IDD AM POINT OF SALE

FACHARTIKEL

Die Umsetzung der IDD-Richtlinie in bundesdeutsches Recht ist im Gange. Die Versicherungsunternehmen sehen sich bei der Ausgestaltung mit gewaltigen Aufwandsposten konfrontiert.

Zugegebenermaßen, Aspekte wie die Strukturierung interner Produktgenehmigungsverfahren, Mitarbeiterqualifikationen und -weiterbildungen, Anpassung der Vergütungssysteme und Offenlegungspflichten erfordern gewaltige Anstrengungen und intensiven Ressourceneinsatz. Im Zentrum aller Maßnahmen steht jedoch unverrückbar der kritische Augenblick der Kundenentscheidung, für oder gegen einen Vertragsabschluss. Am Point of Sale kommt letztlich die Qualität eines Unternehmens, aus dem Kundenblickwinkel betrachtet, unverkennbar zum Vorschein.

Den Versicherungsunternehmen verlangen die IDD-Regelungen endgültig ein Etablieren bedarfsgerechter Vertriebskultur ab. Gleichzeitig offerieren sie aber auch gewaltige, noch kaum diskutierte Chancen und Potentiale für die Zukunft der Versicherungslandschaft.

Der Ruf nach voller Transparenz am PoS

Die Zielsetzungen der IDD – bzw. deren Umsetzung in bundesdeutsche Rechtsnormen – sind Gegenstand zahlreicher Darstellungen. In Hinblick auf den PoS lassen sich eindeutige Zielsetzungen identifizieren.

Der Verbraucherschutz wurde in Deutschland bereits vor Jahren vom Gesetzgeber auf den Weg gebracht. Die IDD ebnet den Weg für einen deutlich gesteigerten Verbraucherschutz. Sie soll Endkunden vor Fehlberatungen und der Vermittlung individuell unpassender Versicherungsprodukte schützen. So auch die Kernbotschaft der europäischen Regulierungsbehörden an die Versicherungswirtschaft:

Kundengerechte Beratung und Bedarfsermittlung müssen sicherstellen, dass der Kunde nicht nur den Versicherungsschutz erhält, den er möchte (sein Wunsch), sondern auch den er tatsächlich benötigt (sein Bedarf) und – last but not least – er soll verstanden haben, wie und weshalb es zu einer bestimmten Produktentscheidung gekommen ist.

Im Folgenden wird wiederholt festzustellen sein, was auch hier gilt: Der Geist der Gesetzesregelung wirkt keineswegs nur in eine Richtung. IDD heißt Verbraucherschutz, heißt Kundenzufriedenheit. Aber auch Vermittlungserfolg und -qualität.

Mit anderen Worten: Auch der Vermittler, die Agentur und das Versicherungsunternehmen werden

IDD heißt in erster Linie Verbraucherschutz. Für die Versicherungslandschaft heißt sie aber auch Vermittlungserfolg und -qualität auf allen Beratungsebenen.

den durch die Fokussierung auf bedarfsgerechte Produktempfehlungen sowie deren Begründung und Herleitung geschützt. Hat der Kunde auf dem Weg zur Produktentscheidung alle aufgeführten Entwicklungsschritte mit-

vollzogen, ist er sich darüber im Klaren, was er mit seiner Investition erwirbt. Und kennt die genauen Gründe für die Auswahl. Damit sollte auch das Bedürfnis, sich dieser Entscheidung wieder zu entledigen deutlich sinken. Zumal der Vermittler als Partner des Kunden diesen Weg mit ihm gemeinsam zurückgelegt und – ein weiterer zentraler Bestandteil der IDD - nachvollziehbar dokumentiert hat.

Der im Versicherungsvertrieb ohnehin vorhandene, aufgrund der Sanktionierungsregelungen der IDD zusätzlich gesteigerte Enthftungsimpuls, kann hiervon eigentlich nur profitieren. Das Ziel der IDD am PoS von Versicherungsprodukten ist keineswegs die reine Enthftung der Verreiber und Produktgeber, sondern ebenso eine – lang vermisste – „Entmystifizierung“ auf Kundenseite. Versteht der Kunde seine Entscheidung, fallen Enthftung und juristische Unangreifbarkeit gewissermaßen als Nebenprodukt ab.

Kundenzufriedenheit und Enthftung sind ein willkommenes Nebenprodukt transparenter, bedarfsgerichteter Beratung und Produktvermittlung.

Stellt sich somit die Frage, was genau bedeutet dies im Zeitalter nach IDD?

Der PoS verändert sich – natürlich nur zum Besten

Das neue Zeitalter der Beratung und Dokumentation hat endgültig begonnen. Obwohl die eine bereits mehrfach totgesagt und die andere lange Zeit sträflich vernachlässigt wurde. Am PoS werden qualitativ hochwertige Beratung und Dokumentation künftig eine unverzichtbare Rolle spielen. Denn der Wille der europäischen Gesetzgeber ist eindeutig: Beratung soll zum Dreh- und Angelpunkt

der Bedarfsermittlung und Produktentscheidungen werden.

Bei allen Interpretationsfreiheiten, die im Gesetzeswerk der IDD noch enthalten sein mögen, lässt sich heute schon mutmaßen: Versicherungsvermittlung ohne bedarfsgerechte Kundenberatung soll zum absoluten Sonderfall werden. Höchstwahrscheinlich kann und wird es Sonderwege im

Die IDD läutet endgültig das Zeitalter hochwertiger Beratung und Dokumentation im Versicherungsvertrieb ein.

Sinne einer Execution-Only-Lösung mit integriertem Beratungs- und Dokumentationsverzicht geben. Dies wird jedoch zur großen Ausnahme, wenn nicht sogar eines Tages nahezu unmöglich sein.

Bereits die Ankündigung, dass die nächste IDD-Prüfung in fünf Jahren stattfinden soll, spricht dafür, dass die Anforderungen nicht mehr gänzlich „verschwinden“ werden. Aussetzen ist damit keine Option.

Das ist allerdings keineswegs ein Grund zur Traurigkeit. Denn genau hier liegen vielsprechende Zukunftsaussichten. Die IDD kann als große Chance für einen glücklichen Imagegewinn in der Versicherungslandschaft gesehen werden. Nimmt man den Steilpass an und fokussiert Transparenz, Offenheit, Informations- und Offenlegungspflichten sowie vor allem bedarfsgerechte Identifikation und Vermittlung von Absicherungsprodukten, tut sich eine heiß ersehnte Chance auf: Den bereits seit langen Jahren vernommenen Vertrauens- und Reputationsverlust der Versicherungsbranche hinter sich zu lassen. Wollen anstatt Müssen – das sollte die Devise der Zukunft sein.

Ohne Dokumentation ist auch die beste Beratung am PoS schlichtweg unzureichend. Die erweiterte Dokumentationspflicht bindet und wirkt ebenfalls zum Kunden hin, wie auch zum Vermittler und dem Versicherungsunternehmen. Klare Enthftung im Konfliktfall und zufriedene Kunden mit der Möglichkeit, auch mehrere Jahre nach Vertragsabschluss

Aus der Not eine Tugend machen – Beratung und Dokumentation nach IDD garantieren Erfolg – ökonomisch wie psychologisch.

sein Zustandekommen in verständlicher Darstellung nachvollziehen zu können: Das alles wird ohne hochwertige Dokumentationssystematik nicht mehr möglich sein.

Die Botschaft lautet demnach: Aus der Not eine Tugend machen und Beratung und Dokumentation endlich den verdienten Stellenwert einräumen. Als Belohnung winkt nicht mehr, aber auch nicht weniger als die Metamorphose des Versicherungsvertriebs.

Die hierfür notwendigen, strukturierten Prozesse müssen letztlich zwangsläufig auf IT- und Softwaretechnologischer Basis umgesetzt werden.

Vertriebsprozesse der Zukunft – Beratung und Dokumentation verschmelzen miteinander

Bedingt durch nicht trennbare Anforderungen auf Beratungs- und Dokumentationsebene, benötigen zukünftige Vertriebsprozesse klar strukturierte Softwaresysteme. Diese sollen sowohl Vermittler als auch Kunden durch den gesamten Beratungsprozess führen, unterstützen und Sicherheit geben. Zugleich muss ein System aber auch ausreichend Raum für fall- und kundenindividuelle Aspekte bieten. Man denke nur an die Pflicht zur personalisierten Begründung einer Absicherungsempfehlung. Wie das funktionieren soll? Hier kommen IT und Software ins Spiel. Denn sie kombinieren Entlastung, Sicherheit und Qualitätssteigerung durch semiautomatische Steuerung komplexer Vertriebsprozesse mit der geforderten Individualität.

Und das Beste daran: Niemand muss auf der grünen Wiese beginnen und neue komplexe Systeme installieren.

Intelligente Softwaresysteme verbinden strukturierte Prozesse, intuitive Benutzerführung sowie umfassende und gleichzeitige Dokumentation. Und das alles modular!

Gerade die Vielfalt der Anforderungen ermöglicht die Modularisierung und Einbindung bestehender Systemlandschaften. Je nach Beratungsintensität, Produktcharakteristik oder Kundenwunsch ermöglichen intelligente Systeme abgestufte Lösungen für unterschiedliche Vermittlungssituationen. Sie integrieren notwendige Prüfungsmechanismen, wie z. B. die Klärung des Anlegerprofils oder seiner Risikotoleranz bei Kapitalanlageinvestitionen, gezielt und zum richtigen Zeitpunkt. Umfang und Inhalte der Dokumentation werden sich deutlich erweitern müssen. Um den Kunden nicht in einem Sumpf aus Dokumenten versinken zu lassen, sollten Dokumente, Protokolle, Angebo-

te, Anträge, Produktinformationsblätter, Vermittlerauskunft etc. in sinnvoller Gliederung zu einem Gesamtberatungswerk zusammengefügt werden. Zu den notwendigen juristischen „Beweismitteln“ wird sich auch eine in verständlicher Sprache abgefasste Zusammenfassung für den Kunden gesellen müssen. Sie enthält zusätzlich die Begründungen der getroffenen Entscheidungen. Beratungsexpertise und -protokollierung schließen sich folglich in einer praxistauglichen Hybridform zusammen.

Schnell kommen angesichts der Dokumentationspflichten Zweifel seitens der Versicherungsunternehmen auf. Juristisch wasserdicht UND für den Kunden nachvollziehbar? Ist umfassende Dokumentation mit vertretbarem Arbeitsaufwand überhaupt umsetzbar?

Auch hier ruht der Schlüssel zum Erfolg im Vermögen der Softwaresysteme. So kann eine geschmeidige und zielorientierte Verknüpfung von anwenderunterstützender Automatik und individueller Bearbeitung ermöglicht werden.

Mittendrin statt nur dabei!
Die Beratungskunden der
IDD-Ära können an der
Bedarfsermittlung ebenso
teilnehmen wie an Pro-
duktauswahl und Doku-
mentationserstellung.

Die traditionell im Workflow nachgelagerte Erzeugung und marginale Bearbeitung automatischer Beratungsprotokolle wird sich deutlich intensivieren. Der

Vermittler kann die komplexen Dokumentationspflichten nur bewältigen, wenn ihm sein System simultan zum Beratungsverlauf die benötigten Protokollierungswerkzeuge zur Verfügung stellt. Auch im Detail zählt hierbei die Symbiose aus Automatik und individueller Bearbeitung. In Zukunft sollte die textuelle Begründung für die Auswahl der Beratungsthemen oder eines Durchführgsweges der Altersvorsorge unmittelbar im Zuge des entsprechenden Prozessschrittes erfolgen. Der Vermittler hat im besten Fall die Wahl: Vom System erzeugte und auf die individuelle Beratungssituation abgestimmte Dokumentationsinhalte übernehmen und/oder editierbare Formulierungsdatenbanken mit vorgefertigten Textbausteinen nutzen und/oder individuelle Formulierungen hinzufügen. Die Kunden werden live daran teilnehmen können, was ihr Einverständnis mit den protokollierten Sachverhalten natürlich steigern wird.

Bezüglich richtungsweisender Grundprämissen für die Beratungsdokumentation der Zukunft sei auf die hervorragenden Leitsätze des AK Beratungsprozesse verwiesen.

Wie sehen die Anforderungen an IT- und Software-Systeme aus?

In Fachkreisen kristallisiert sich eine eindeutige Schlussfolgerung heraus: Vertrieb, Beratung und Dokumentation von Versicherungsprodukten werden zukünftig ohne entsprechend gestaltete Software- und IT-Infrastrukturen nicht realisierbar sein.

Leitsätze des Arbeitskreises

Beratungsprozesse:

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

Einige der benötigten Funktionalitäten, Anforderungen und Features wurden im Vorlauf bereits angesprochen. Zu diesen Aspekten lassen sich aber noch etliche weitere hinzufügen. In Stichworten lassen sich auf Softwareebene z. B. nennen:

- Modularisierung der Systeme bei gleichzeitiger Barrierefreiheit
- Kontextsensitive Vorschlagslogik
- Simultan-Protokollierung als Mittel der Verschmelzung von Beratung und Dokumentation
- Innovative Bedienkonzepte, z. B.:
 - Dokumentenerfassung via Smartphone inkl. Texterkennung und -auswertung
 - Sprachsteuerung der Anwendung
 - Dokumentation via Spracherfassung

- Rechtgültige elektronische Unterschrift
- Asynchrone Beratung, Double-screen-Technik, Co-Browsing etc.

Was für die Anwendersysteme selbst gilt, spiegelt sich auf Seiten der umgebenden Systemlandschaften wider. Als Zielvision zeichnet sich diesbezüglich der Wunsch nach einer gemeinsamen Plattform als Basis für alle möglichen Stationen (Touch-Points) der Customer Journey ab. Der Multi- bzw.- Omni-Channel-Ansatz wiederum fußt auf entsprechenden Datenbank-Landschaften im Sinne von ODS, einheitlichen Datenformaten und zielgerichteter Datenauswertung und -verknüpfung.

Aus Sicht der Endkunden wiederum sind elektronische Kundenmappen oder -portale, die 24/7 eine autonome Gesamtsicht auf Bestandsverträge, Informationen, Kontaktmöglichkeiten, Angebote etc. bieten, fester Bestandteil der Erwartungshaltung.

Fazit:

- ✓ IDD läutet das Zeitalter intensivierter Beratungs- und Dokumentationspflichten ein.
- ✓ IDD eröffnet der Versicherungswirtschaft enorme Chancen für Imageentwicklung, Profilierung und ökonomische Erfolge.
- ✓ Eine erfolgreiche Umsetzung der komplexen Anforderungen erfordert zwangsläufig modulare, hochwertige IT und Software-Systeme. Diese vereinigen u. a. logikbasierte Automatismen mit anwenderindividueller Steuerung.



Autor
Peter Blaukowitzsch
Requirements Engineer