

**Newsletter "Versicherungsvertrieb und Finanzberatung" vom Februar 2010**

Dieser Newsletter des Studiengangs "BWL-Versicherung - Versicherungsvertrieb und Finanzberatung" der DHBW Heidenheim ist für Duale Partner, Dozenten und Studenten bestimmt. Weitere Interessenten sind als Leser herzlich willkommen.

Wir präsentieren Ihnen in diesem Newsletter:

<b>Aus der Branche .....</b>	<b>1</b>
1. Ideale Produkte für ideale Vermittler auf dem Vormarsch	1
<b>In eigener Sache .....</b>	<b>2</b>
2. Vermittlerrecht praktisch	2
3. Rundbrief Duale Partner	2
4. Kamingespräch "Versicherungsvertrieb in Österreich"	2
5. Vorlesungsreihe Vermittlerhaftung: Haftungsrisiken in der Altersvorsorgeberatung	3
<b>Unsere Ausbildungspartner und ihre Studierenden.3</b>	<b>3</b>
6. Victoria Bezirksdirektion Allgäu	3
<b>Unsere Lehrbeauftragten .....</b>	<b>4</b>
7. Herbert Biemann, Lehrbeauftragter für "Finanzierung in VU".	4

**Impressum**

<http://www.dhbw-heidenheim.de/uploads/media/nl-1002.pdf>

Redaktion:

Prof. Dr. Hans Jürgen Ott

ott@dhbw-heidenheim.de

Tel. +49 (7321) 38-1912

<http://www.experten.de/NET/website/159592.website>

Herausgeber (V. i. S. d. P.):

Duale Hochschule Baden-Württemberg Heidenheim

Studiengang BWL-Versicherung –

Versicherungsvertrieb und Finanzberatung

Schmelzofenvorstadt 33

89520 Heidenheim

Fax. +49 (7321) 38-1915

<http://www.dhbw-heidenheim.de/vers>

Hat Ihnen dieser Newsletter gefallen?

Waren die Themen für Sie interessant?

Wussten Sie die News bereits? Wenn ja: Welche?

Sollen wir den Newsletter auch an KollegInnen aus Ihrem Unternehmen weitergeben?

Möchten Sie selbst eigene Informationen an die anderen Empfänger (Makler, Vertriebs- bzw. Personalverantwortliche in

Versicherungs- und Finanzdienstleistungsunternehmen bzw. deren Vertriebsstrukturen) weitergeben? Dann beziehen Sie

uns doch in Ihren eigenen Newsletter-Versand ein.

Wollen Sie den Newsletter abbestellen?

Wollen Sie den Newsletter abbestellen?

Wir freuen uns über Ihr Feedback an

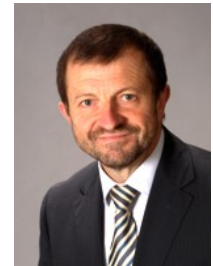
<mailto:versicherung@dhbw-heidenheim.de>

*Im vorliegenden Newsletter wird der Einfachheit und Lesbarkeit halber meist die männliche Redeform benutzt. Selbstverständlich sind immer beide Geschlechter gemeint, es sei denn dies ist im Text-Zusammenhang auszuschließen.*

**Editorial**

**Ins Schneckenhaus.**

Neuere Marktuntersuchungen zeigen überdeutlich, dass die Finanzkrise eines bewirkt hat: Die Kunden geben der Sicherheit den Vorzug gegenüber Rendite. Fondsgebundene Produkte laufen außerordentlich schlecht; klassische Kapital-Lebens- und



insbesondere Rentenversicherung erleben eine Renaissance. Dass Rendite-Argumente kaum mehr eine Rolle spielen, sieht man an der aktuellen Beliebtheit des Sparbuches. Die Kunden halten an Anlageformen mit nachweislich schlechter Performance fest - aus Angst, dass es vielleicht noch schlechter kommen könnte. Sie stecken den Kopf in den Sand und ziehen sich ins Schneckenhaus zurück.

Die Versicherer vollführen im Moment einen Eiertanz: Auf der einen Seite haben sie jahrelang sehr gut mit und von der klassischen kapitalbildenden LV gelebt und müssten eigentlich froh um deren Boom sein. Andererseits können sie mit fondsgebundenen Produkten das Kapitalmarktrisiko auf den Kunden (oder den Vermittler!) überwälzen. Sie werden also versuchen, die Vermittler massiv in diese Produkte zu drängen.

Zwei Konsequenzen resultieren daraus für Vermittler: Zum einen müssen sie sich verstärkt mit dem Thema Kapitalanlage beschäftigen, um diese Produkte überhaupt vermitteln zu können - und vor allem prüfen, ob ihre VSH-Police so etwas auch abdeckt.

Auf der anderen Seite wird es immer wichtiger, dem Kunden Vertrauen einzufloßen. Das kann man nur mit Offenheit und mit Fachkompetenz. Zur Offenheit werden sie durch das VVG gezwungen - kluge Vermittler jammern nicht darüber, sondern nutzen die Kostentransparenz, um ihre Leistungen und ihre Vertrauenswürdigkeit damit zu belegen. Fachkompetenz allerdings ist leichter gefordert als erfüllt. Viele Makler suchen im Moment davor Schutz in der Ausschließlichkeit oder in Pools - und ziehen sich damit auch ins Schneckenhaus zurück.

Prof. Dr. Hans Jürgen Ott

**Aus der Branche**

**1. Ideale Produkte für ideale Vermittler auf dem Vormarsch**

Das neue Bild des Versicherungsvermittlers hält mittlerweile Einzug in die Produktwelt der Versicherer. Wichtigste Produkteigenschaft war früher die Einfachheit eines Produkts, damit auch Vermittler ohne jegli-

che Fachkompetenz (z.B. in Strukturvertrieben) dem Kunden über diese Produkte Auskünfte geben können. Heutzutage erfordert die Vermittler-Registrierung den Nachweis zumindest grundlegender Fachkenntnisse. Viele Vermittler erkennen den Trend und bilden sich über den Versicherungsfachmann hinaus weiter; die Kurse der Deutschen Maklerakademie und auch einschlägige Kursangebote des BWV sind gut gebucht.

Diese höhere Fach- und Beratungskompetenz ermöglicht nun auch beratungsintensivere Produkte, die dem Kunden und seinem Absicherungs- und Anlagebedarf wesentlich besser entgegen kommen. Beispiele dafür sind:

- Die verstärkte Berücksichtigung biometrischer Risiken in Lebensversicherungsprodukten erhöht den Beratungsbedarf bei der Produktvorstellung und Vermittlung. Der Vermittler ist gezwungen, die Lebenssituation und auch die Bedürfnisse des Kunden zu erkunden, um ein Produkt überhaupt vermitteln zu können.
- Die neue leben Lebensversicherung AG gibt mit ihren activinvest-Produkten dem Kunden die Möglichkeit, flexibel und je nach Börsenentwicklung zwischen einer sicheren Anlageform (klassische Rentenversicherung) und risikoreicher Fondsanlage umzuschichten. Da der Kunde damit überfordert ist, muss eine solche Umschichtung durch den Vermittler angestoßen werden. Damit entsteht permanenter Beratungsbedarf auch während der Laufzeit - die dem Vermittler eine hervorragende Gelegenheit bietet, laufend Kontakt zum Kunden zu halten und damit Cross- und Upselling-Potenziale zu nutzen.

Vermittler, die beraten können und wollen, haben damit klare Vorteile. Übrigens: Diese Produkte sind auch kaum über das Internet zu verkaufen. Denn vernünftig beraten kann das Internet nicht!

## 2. Vermittlerrecht praktisch

An dieser Stelle beantwortet Rechtsanwalt Dr. Johannes Fiala, <http://www.fiala.de>, Ihre Fragen. Fragen können Sie stellen über eine E-Mail an [ott@dhbw-heidenheim.de](mailto:ott@dhbw-heidenheim.de).

**„Haftet ein Versicherer oder Makler, wenn seine Analysesoftware falsch rechnet und demzufolge dem Kunden gegenüber falsche Empfehlungen ausgesprochen werden?“**

Bei Versicherungsvertretern und angestellten Mitarbeitern haftet der Versicherer für falsche Beratungen - falsche Berechnungen eingeschlossen. Typisch ist etwa der Fall, dass der Versicherer, mit einer falschen Sterbetafel im Hintergrund, dem Kunden eine zu hohe monatliche Privatrente versprochen hat. Mehrere Urteile haben dies bereits gezeigt.

Setzt ein Versicherungsmakler eine Software ein, die unrichtige Ergebnisse liefert, so ist er "als treuhänderischer Sachwalter" selbst dafür verantwortlich. Besonders problematisch ist, dass einige Anbieter Ihre Soft-

ware durch "Faschingsorden" (Zertifikate, Siegel, etc.) schmücken lassen. Diese sind - im Unterschied zu einem echten und ausreichend versicherten Testat eines öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen für Versicherungsmathematik oder eines Wirtschaftsprüfers - in der Regel wertlos.

Problematisch wird es auch für den Makler, wenn der Software-Lieferant "pleite geht", und daher kein Regress mehr möglich ist - oder wenn der Software-Lieferant kein Qualitätsmanagement betreibt, oder etwa (was die Regel sein dürfte) für Schäden nicht versichert ist. Ein beliebter Trick ist es auch, wenn ein Wirtschaftsprüfer für eine bestimmte Software-Version ein Testat erteilt, jedoch gerade diese Version niemals irgendeinem Makler oder Finanzhaus geliefert wurde. Diese Art von Kundentäuschung kann natürlich später dann noch ein strafrechtliches Nachspiel haben - aber dem Makler hilft dies dann auch nicht mehr viel.

## In eigener Sache

### 3. Rundbrief Duale Partner

Unter dem Titel „Aktuelle Informationen für Duale Partner“ gibt die Duale Hochschule Heidenheim ab sofort periodisch erscheinende Informationsblätter zu Themen heraus, die unsere Ausbildungsbetriebe interessieren. In der aktuellen Ausgabe werden 2 Themen behandelt:

- Neue Studien- und Ausbildungsverträge, die ab sofort verbindlich sind und die Punkte regeln, die bisher unbefriedigend geregelt waren (beispielsweise Benachrichtigung bei Krankheit oder Beurlaubung).
- Eignungstest für Bewerber mit Fachhochschulreife.

<http://www.ba-heidenheim.de/fileadmin/studiengaenge/wirtschaft/versicherung/Firmen/DP-Rundbrief-1001.pdf>

### 4. Kamingsgespräch „Versicherungsvertrieb in Österreich“

Im Mittelpunkt einer Exkursion des 2008-Kurses Ende Januar nach Neustift im Stubaital stand ein Kamingsgespräch mit Thomas Tiefenbrunner (Bild), dem Vorsitzenden des größten Österreichischen Maklerverbandes IGV (<http://www.igy-austria.at>) und Geschäftsführer des Maklerunternehmens Best Advice in Innsbruck (<http://www.bestadvice.at>). In der angenehmen Atmosphäre der Lobby des Hotels Alpenschlössl - neben dem Kachelofen, während draußen der Schneesturm tobte - diskutierten die Studierenden mit dem Maklerprofi angeregt über den österreichischen und deutschen Versicherungs- und Finanzmarkt.



Im Mittelpunkt des Gesprächs standen die Strategien und Maßnahmen, wie Vermittler mit der Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie fertig werden. Wobei diese Umsetzung in Österreich schon viel früher erfolgte, so dass Tiefenbrunner über mehrjährige Erfahrungen berichten konnte. Manches wurde in Österreich auch anders gelöst, als hierzulande: So war beispielsweise interessant, zu erfahren, dass dort ein Vermittler sowohl Honorare verlangen kann, als auch gegen Provision vermitteln kann - nur nicht beides zusammen beim selben Kunden.

Tiefenbrunner ging auch auf die Gründe ein, warum Ende letzten Jahres mit dem IGV der größte Maklerverband Österreichs durch einen Zusammenschluss von fünf bestehenden Versicherungsmakler-Verbänden entstand - 72 Versicherungsmakler aus ganz Österreich haben sich dabei zu einer neuen Holding zusammengeschlossen, die nun zu den führenden Unternehmen der Branche mit einem Prämienvolumen von mehr als 200 Millionen Euro zählt. Hauptmotiv war eindeutig, der Maklerschaft eine bessere Verhandlungsposition gegenüber den Versicherern zu verschaffen - was auch gelang. Tiefenbrunner: „Am Tag, nach dem die Pressemitteilung über die Gründung hinaus ging, waren 20 Mails in meinem Postfach von Versicherern, die unbedingt mit uns reden wollten ...“.

Tiefenbrunner zeigte sich begeistert von dem vertriebsorientierten DHBW-Studienkonzept, von dem ihm die Studenten vorschwärmten. Er bedauerte, dass es so etwas in Österreich nicht gebe. Als Fachgruppenobmann der Wirtschaftskammer Tirol will er im Laufe des Jahres einen Vorstoß unternehmen, ein solches Bildungskonzept auch in Österreich zu etablieren. Die anwesenden Professoren Dr. Hans Jürgen Ott und Dr. Robert Jehle versprachen tatkräftige Unterstützung.

## 5. Vorlesungsreihe Vermittlerhaftung: Haftungsrisiken in der Altersvorsorgeberatung

Sie sind herzlich eingeladen, an den aktuell laufenden Vorlesungen der Reihe „Haftungsrisiken in der Altersvorsorge-Beratung vermeiden“ teilzunehmen. Bitte sprechen Sie auch interessierte Vermittler aus Ihrem privaten und beruflichen Umfeld auf diese Vorlesungsreihe an, bei der hoch qualifizierte und bekannte Referenten wie Bernd W. Klöckner, Ralf W. Barth, der Rechtsanwalt Bernd Gottschlich oder der Notar Dr. Jörg Munzig vortragen und die Teilnahme dennoch kostenlos ist.

Wir sind Ihnen sehr dankbar, wenn Sie sich möglichst frühzeitig anmelden. Nähere Informationen sind dem Veranstaltungsprospekt zu entnehmen.

<http://www.dhbw-heidenheim.de/uploads/media/vorlesungsreihe-09-2.pdf>

## Unsere Ausbildungspartner und ihre Studierenden

### 6. Victoria Bezirksdirektion Allgäu

Die Victoria Versicherungen gehören zur ERGO Ver-



**VICTORIA**

Ein Unternehmen der ERGO Versicherungsgruppe.

sicherungsgruppe und damit zu Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger. Im Rahmen der neuen Markenaufstellung der ERGO Versicherungsgruppe wird die Marke Victoria im Laufe des zweiten Halbjahres 2010 in der Marke ERGO aufgehen.

Die Victoria bietet ein alle Sparten umfassendes Angebot von Schaden/Unfall- und Lebensversicherung, Pensionskasse und Krankenversicherung, das durch eine umfassende Kooperation mit der Hypo Vereinsbank ergänzt wird. Das Unternehmen baut sehr stark auf Kundenorientierung, Service und Seriosität. Die Nähe zum Kunden wird durch eine dezentrale Vertriebsstruktur sicher gestellt. Aber nicht nur die Nähe zum Kunden, sondern auch die Nähe zu den Mitarbeitern und Auszubildenden zählt zu den wichtigsten Assets der Victoria und ihrer Vertriebsseinheiten.

Die Victoria-BD Allgäu in Kempten erfreut sich einer hervorragenden Marktsituation in der Region Allgäu. Ihr Slogan "Beratung, Kompetenz, Service: Alles aus einer Hand" positioniert die BD als Beratungsvertrieb, der die Wünsche und Ansprüche ihrer Kunden in den Mittelpunkt stellt; individuelle Lösungen werden entsprechend den Kundenanforderungen entworfen.

Die Bezirksdirektion dient als Support Center für die Agenturen im Allgäu. Sie bietet Hilfe bei der Büroablauforganisation, fachliche Unterstützung in komplexen Versicherungsfragen und gezielte Förderung durch Ausbildungs- und Vertriebsmaßnahmen. Die Bezirksdirektion ist für die Beschaffung von Verkaufs-, Beratungs- und Informationsunterlagen sowie für die Hilfestellung im praktischen Umgang mit dem IT-Agenturssystem der erste Ansprechpartner für die selbständigen Agenturen und Unternehmeragenturen. Diese Unterstützung wird erreicht durch eigene Spezialisten für alle Sparten, Führungskräfte für die Bereiche Bestandsentwicklung und Verkaufsförderung sowie einem vertriebsorientierten Innendienst.

Kostendruck, steigende Serviceansprüche der Kunden, gesetzliche Regulierung (VVG-Novelle, Vermittlerrecht ...), Kampagnen der Verbraucherschützer und eine ständig steigende Anzahl von Produktrankings stellen sehr hohe Anforderungen an die Vertriebsmitarbeiter. Eine Spitzenposition im Markt kann neben einer flächendeckenden regionalen Präsenz nur erzielt werden, wenn eine hochwertige qualifizierte Beratungskompetenz für alle Versicherungs- und Vorsorgeleistungen gewährleistet werden kann. Nur dadurch kann

Vertrauen geschaffen werden - was immer wichtiger für die Präferenz eines Versicherungsproduktes wird.

„Langjährige Erfahrungen in der vertrieblichen Erstausbildung zeigen uns, dass die Ausbildung im eigenen Haus die nachhaltigste, erfolgreichste und damit produktivste Personalstrategie im Außendienst darstellt“, so Organisationsleiter Thomas Gschwend (im Bild links). „Durch die Kooperation mit dem vertriebsorientierten Studiengang BWL-Versicherung an der DHBW Heidenheim können wir künftig noch mehr hochqualifizierte Schulabgänger für eine interessante, lukrative und krisensichere Berufsperspektive im Vertrieb begeistern. Dadurch wollen wir auch ein Zeichen setzen und dem nach wie vor noch schlechten Image der Branche entgegentreten“.



Im Oktober 2009 hat mit Lisa Holzberger (Bild) erstmals eine Studentin der BD Kempten ihr Studium an der DHBW Heidenheim begonnen; auch die BD Augsburg hat mit Stefanie Da Ronco eine Studentin eingestellt. „Das Duale Studium bietet uns eine sehr gute Möglichkeit den immer wachsenden Ansprüchen in diesen Berufsbild und der Notwendigkeit einer qualitativ hochwertigen Ausbildung gerecht zu werden“, so BD-Leiter Heribert Beitel (im Bild rechts). Einen großen Vorteil dieses Studiums sieht Beitel im Wechsel zwischen Theorie- und Praxisphasen, die einen stetigen Bezug zum Arbeitsleben darstellen. Dieser Wechsel ermöglicht den Studenten, ihr erlerntes Wissen zeitnah anzuwenden und somit auch besser zu verinnerlichen. Des Weiteren wird das Unternehmen von diesem Studiengang profitieren, da die Studenten mit neuen Ideen und unterschiedlichsten Werkzeugen in den Theoriephasen ausgestattet werden, die in der Anwendung dem Unternehmen von Nutzen sein werden. Ein weiterer Vorteil ist das breit gefächerte Lernspektrum, indem Studenten nicht nur in Produkt- und Fachwissen, sondern auch in Rhetorik und in dem breiten Anwendungsbereich der sozialen Kompetenz geschult werden.

„Meine Betreuer/Ausbilder bieten mir eine strukturierte Ausbildung in einem guten Arbeitsklima, viele Einblicke in die verschiedensten Bereiche und einen Gesamtüberblick der Arbeitsabläufe“, so Lisa Holzberger. „Durch vielfältige Ausbildungsinhalte an abwechslungsreichen Ausbildungsstellen macht es mir Spaß, zu arbeiten“.

## Unsere Lehrbeauftragten

### 7. Herbert Biemann, Lehrbeauftragter für „Finanzierung in VU“.

Herbert Biemann (52) ist seit mehr als 23 Jahren im Investment Managementbereich der Allianz tätig. Der ausgebildete Diplom-Wirtschaftsmathematiker "Ulmer Herkunft" hat im Investmentbereich der Allianz nahezu alle möglichen Stationen durchlaufen: Seine Karriere begann er als Portfoliomanager für ausländische Kapitalanlagen bei der Allianz Lebensversicherungs-AG in Stuttgart. Danach war er verantwortlich für das Wertpapier-Research mit Schwerpunkt Südeuropa, den Geldhandel, für diverse Verwaltungs- und Stabreferate. Er organisierte in verantwortlicher Funktion viele Hauptversammlungen und Kapitalerhöhungen der Allianz Lebensversicherungs-AG.



Ganz aktuell hat er als Projektleiter die SAP Standardfinanzmodule CML (für handelbare- und nichthandelbare Darlehen) sowie CFM (mit Schwerpunkt Zinsderivate) erfolgreich bei der Allianz Deutschland -AG eingeführt. Es gibt praktisch kein komplexes Finanzprodukt, das nicht von ihm betreut oder in Datenbanksysteme implementiert wurde.

2001 befasste sich Herbert Biemann mit der Umsetzung der Auflage von Riesters Rentengesetz für die Kapitalanlagen. Biemanns Arbeitsgruppe befasste sich sehr intensiv mit dem Thema "Ökologische Geldanlage", da Anbieter von Riester-Verträgen verpflichtet sind, den Versicherungskunden darüber zu informieren, ob und wie ethische, soziale und ökologische Belange sich in den Portfolios widerspiegeln. Die Ergebnisse seiner Arbeitsgruppe führten dazu, dass die Allianz ihren ersten millionenschweren Fonds in diesem zukunftsträchtigen Segment aufgelegt hat.

Trotz seiner großen beruflichen Belastungen engagiert sich Herbert Biemann seit mehr als 20 Jahren mit viel Freude als Dozent an der Berufsakademie und später an der Dualen Hochschule (Stuttgart und Heidenheim). In dieser Zeit hat er bereits mehr als 50 Studien-, Diplom- und Bachelorarbeiten betreut; es ist sogar eine Diplomarbeit dabei, die als Jahrgangsbeste in Stuttgart ausgezeichnet wurde. Seine fundierten wissenschaftlichen und praktischen Kenntnisse tragen zu seiner allgemeinen Anerkennung und Wertschätzung im Kreis seiner Studenten bei. Seine aktuellen Vorlesungen sind: Moderne Portfolio-Theorie, Anlagenstrategien in extremen Zinsphasen, Finanzmanagement, Vermögensanlage in Investmentfonds, Kapitalanlagen von Versicherungsunternehmen, Finanzierung in Versicherungsunternehmen und Unternehmensbewertung.