



financial PARTNER:

„Für die Forderung, Schadenakten für den Vermittler online zu stellen, sind wir vor ein paar Jahren noch belächelt worden“

Interview mit **Mark Koch**, Geschäftsführer der financial PARTNER Versicherungsmakler GmbH

Die financial PARTNER Versicherungsmakler GmbH setzt auf individuellen Service. Dies gilt auch in der Schadenbearbeitung.

AssCompact: Herr Koch, die Stärke einer Versicherung zeigt sich häufig im Schadensfall. Was ist für den Kunden im Schadensfall wichtig?

Mark Koch: Je nach Ereignis geht es für den Kunden um die eigene Existenz. Der Kunde kann vom Versicherer erwarten, dass er seinen Schaden schnell, transparent und fair bearbeitet und nach Prüfung kurzfristig entschädigt. Alle Verfahren die hiervon abweichen, können nicht akzeptiert werden. Was allzu gerne viele Versicherer vergessen, ist, dass der Kunde deswegen überhaupt seinen Vertrag abschließt. Gerade hier sollte der Versicherer glänzen!

AC Wie unterstützen Sie Ihre Kunden?

MK Wir bieten unseren Kunden den Service, den die ganze Branche immer gern verspricht. Aber nicht unbedingt immer hält. Wir alle kennen diesen Satz, „Erst im Schadensfall merkt man wirklich, wie gut die Versicherung bzw. der Berater ist“. Dort setzen wir an. Ein perfekt abgewickelter Schadensfall ist gute Werbung. Nach der Erstmeldung durch den Versicherungsnehmer setzen wir uns sofort mit dem Versicherer in Verbindung, sind kurzfristig vor Ort, bestellen Gutachter, beauftragen erste Notreparaturen usw. Ganz wichtig,

wir halten den Versicherungsnehmer immer auf dem Laufenden, führen Schadentermindateien, die erst nach erfolgter Zahlung geschlossen werden.

AC Versicherer stellen vermehrt auf aktives Schadenmanagement um. Einerseits um Kosten zu sparen, andererseits um den Service für den Kunden zu verbessern. Gelingt dies?

MK Aktives Schadenmanagement ist dann gut, wenn es dazu führt, dass der Kunde weniger kostenintensive Schäden hat. Unser Berufsstand hat schon immer mit dem Kunden über diese Problematik sprechen müssen, Strategien entworfen und formuliert. Das ist für uns nicht Neues. Aktives Schadenmanagement ist dann schlecht, wenn der Kunde aufgrund von Kostensenkungsmaßnahmen minderwertigen Werkstatt-, bzw. Handwerkerservice ertragen muss.

AC Würden Sie gerne mehr in die elektronischen Prozesse der Versicherer im Schadenmanagement eingebunden werden? Beziehungsweise welche Forderungen hätten Sie an die Versicherer im Allgemeinen?

MK Manche Versicherer informieren schon regelmäßig per E-Mail und/oder wir können uns online über den aktuellen Bearbeitungsstand informieren. Dies sind aber leider noch Einzelfälle. Für unsere Forderung, die Schadenakten transparent für den Vermittler online zu stellen, sind wir noch vor ein paar Jahren belächelt worden. Heute nehmen wir in Beraterausschüssen aktiv an dieser Verwirklichung teil.

AC Sie versuchen, nicht nur in der Schadenbearbeitung, Ihre Kunden weitgehend individuell zu betreuen, son-



der auch im Beratungsprozess. Wie sieht Ihre Philosophie aus?

MK Wir sehen den Kunden als gleichwertigen Partner auf Augenhöhe. Dass eine vernünftige Beratung nicht ohne eingehende Analyse stattfinden kann, brauche ich in diesem Forum eigentlich nicht zu erwähnen. Ganz wichtig, welche Ziele verfolgt der Kunde kurz-, mittel- und langfristig? Darauf baut unsere Beratung auf. Selbstverständlich optimieren wir den Versicherungsschutz und bieten unsere Fachkompetenz als Vermögensverwalter an. Wir melden uns regelmäßig, gleichen die aktuelle Kundensituation mit unseren Daten ab, informieren über Neuerungen, ohne dass immer sofort etwas Neues abgeschlossen werden muss. Wir führen Mandantenseminare durch, sind immer darauf bedacht, dass unsere Kunden umfassend und neutral informiert werden. Das spricht sich rum, davon profitieren insbesondere unsere Beraterinnen und Berater bei der Neukundengewinnung.

AC *Ihr Haus arbeitet bisher, soweit wir das sehen können, nach dem Courtagemodell. Wären für Sie andere Vergütungsformen wie z. B. Honorar oder Betreuungsprovisionen eine Alternative?*

MK Natürlich diskutieren und prüfen wir Alternativen. Bis jetzt sind wir mit dem Courtagemodell gut gefahren. Langfristig stören uns die verlängerten Haftungszeiten, darin sehen wir eine Risikoverlagerung vom Versicherer hin zum Berater. Für die flächendeckende Honorarberatung ist es noch zu früh. Dafür muss sich der Beratermarkt erst bereinigen. Das wird noch zehn Jahre dauern. Die Veröffentlichung der Kostensätze bei den Kapitalversicherungen haben wir nach anfänglicher Skepsis als positiv empfunden. Individuelle Beratung und Top-Dienstleistungen haben ihren Preis. Das sehen auch unsere Kunden so.

AC *Inwieweit hat die Finanz- bzw. Wirtschaftskrise auf Ihr Haus durchgeschlagen?*

MK Die Finanzkrise wird unserer Meinung nach sehr oft als Alibi für schlechtes Management genutzt. Die meisten Unternehmen mit Problemen waren auch vorher schon schlecht aufgestellt. Wir merken die Krise nicht. Weder im Neugeschäft, noch im Bestand. Hier zeigt sich wieder, wie wichtig eine gute Struktur des Bestandes ist. Reine Lebensversicherungsvertriebe bekommen bestimmt noch ihre Probleme. Wir hatten noch vor ein paar Jahren deutlich mehr Arbeitslose als jetzt in Deutschland. Da liefen die Geschäfte auch gut. Der Staat wird sich gerade nach der Krise noch weiter zurücknehmen. Da sehen wir Chancen.

AC *Ihre Philosophie haben Sie bereits kurz vorgestellt. Aber was sind denn im Zuge der aktuellen Entwicklungen geeignete Maßnahmen, um sich als Versicherungsmakler zukunftsfähig im Markt zu positionieren?*

MK Die konsequente Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinien bringt langfristig mehr Geschäft. Etliche Kunden sind enttäuscht von ihren Bankberatern, suchen Alternativen. Die muss man nur ansprechen. Der Markt bietet so viele Chancen für uns. In allen Bereichen. Wir sehen uns als wendiges, exzellent aufgestelltes, mittelgroßes Unternehmen am Markt mit flachen Hierarchien. Wir werden weiter massiv in die Qualität unserer Mitarbeiter investieren und so unser vorsichtiges Wachstum weiter fortsetzen. Gerade Einzelkämpfern und „Agenturisten“ können wir eine neue berufliche Heimat auf hohem Niveau mit persönlicher Note bieten.

AC *Herr Koch, vielen Dank für das Gespräch.* ■

financial PARTNER Versicherungsmakler GmbH in Kürze

Die financial PARTNER Versicherungsmakler GmbH wurde im Jahr 1990 gegründet. Aktuell verzeichnet das Maklerbüro über 50 Mitarbeiter und rund 20.000 Kunden. Tätig ist das Unternehmen, das Mitglied der CHARTA ist, in der Absicherung von privaten und gewerblichen Risiken, in der Vermögensberatung und in der Finanzierung. Geschäftsführer sind Michael Nagel, Thomas Thimm, Frank Ahmann und Mark Koch, die vor Gründung der financial PARTNER Versicherungsmakler GmbH in leitenden Funktionen bei Versicherungsgesellschaften tätig waren. Die Büros befinden sich an zwei Standorten: in Wuppertal und Mönchengladbach.



Die Führungsspitze der financial PARTNER Versicherungsmakler GmbH: Michael Nagel, Thomas Thimm, Frank Ahmann und Mark Koch (v.l.n.r.)