

# Die Anforderungen steigen

Im Vergleich zu früheren Jahren beurteilen viele Berater ihre Pools heute strenger, die Durchschnittsnoten sinken; es gibt aber auch Aufsteiger.



Das Prädikat „Herausragend“ verdienten sich 2012 die Maklerpools Fondsnet (Georg Kornmayer), Fonds Finanz (Norbert Porazik) und Netfonds (Karsten Dümmler).

**»Die Anforderungen des Marktes ändern sich ständig – und damit auch die Bedürfnisse unserer Partner.«**

**Georg Kornmayer, Fondsnet**

**»Wir investieren ständig in den Ausbau unserer Serviceleistungen und Angebote.«**

**Norbert Porazik, Fonds Finanz**

**»Wir stellen immer wieder fest, dass selbst unsere Kunden unser Angebot nicht ausreichend kennen.«**

**Karsten Dümmler, Netfonds**

**A**ls FONDS professionell vor zehn Jahren erstmals die Provisionen im Fondsvertrieb genauer beleuchtete und auch publizierte, waren etliche Maklerpools wenig begeistert. Während Vermögensberater, Vermittler und Makler die neue Transparenz begrüßten, löste unsere Berichterstattung bei den Poolbetreibern zum Teil heftige Kritik aus. Ihr Argument: Die Qualität eines Pools lasse sich nicht nur an der Höhe der Provisionen festmachen. Für eine faire Bewertung seien auch zahlreiche andere Faktoren notwendig. FONDS professionell stimmte dieser Ansicht zu und ließ 2003 erstmals unabhängige Berater in einer Umfrage Deutschlands Maklerpools bewerten. Deren

Servicebereitschaft beziehungsweise deren Servicequalität ist eine der wesentlichen Voraussetzungen für den Erfolg ihrer Vertriebspartner. Ohne die Unterstützung durch ihre Pools könnten viele die in den letzten Jahren schnell gewachsenen Anforderungen kaum noch stemmen. Ein wesentlicher Grund, weshalb die „besten Maklerpools“ seit 2011 jährlich im Rahmen des FONDS professionell KONGRESS in Mannheim mit einem eigenen „Service-Award“ ausgezeichnet werden. Der Preis soll Beratern nicht nur bei der Auswahl, sondern auch für die laufende Qualitätseinschätzung ihres Poolpartners wichtige Einblicke liefern. Etwa 2.500 Berater haben sich an der aktuellen Abstimmung beteiligt.

Erstmals sind wir davon abgerückt, erste, zweite und dritte Plätze zu vergeben. Statt dessen wurden die insgesamt am besten bewerteten Unternehmen mit dem Prädikat „Herausragend“ ausgezeichnet. Dabei konnten die Vorjahressieger Fonds Finanz und Fondsnet ihre Spitzenpositionen verteidigen. Das Siegertrio komplettiert Netfonds. Ganz ungetrübt wurde dieser Sieg allerdings nicht errungen. Denn wenn man die Auswertungsbögen der letzten Jahren nebeneinander legt, könnte man zu dem Schluss gelangen, dass die Zufriedenheit der Berater mit der Betreuungsqualität der Pools nicht steigt, sondern abnimmt. Zum vierten Mal in Folge sank die Durchschnittsbewertung im Jahresvergleich.

### Stimmung drückt Note

Für die aktuelle Umfrage wurden 49 verschiedene Maklerpools per Internetabstimmung bewertet. In sechs Kategorien mussten Noten zwischen Eins (Sehr gut) und Fünf (Nicht genügend) vergeben werden, diese wurden dann zu einer Endauswertung verdichtet. Nur 16 Pools schafften es in die Endauswertung, weil sie die geforderte Mindestanzahl von Beurteilungen erhielten – Pools, die von weniger als 100 Beratern benotet wurden, werden nicht berücksichtigt (siehe Tabelle Seite 166).

Die über alle sechs Kategorien ermittelte Gesamtnote beträgt poolübergreifend 2,78. Der Schnitt fällt somit deutlich schlechter aus als in den drei vorangegangenen Auswertungen, Tendenz fallend. 2003 und 2007 lag er bei 2,41 beziehungsweise 2,57 und im Vorjahr bei 2,64. Auch das Ergebnis jeder einzelnen Bewertungskategorie verschlechterte sich von Umfrage zu Umfrage – am deutlichsten in den beiden Sparten „Produkte“ und „Provisionen“, wo der Unterschied zwischen 2003 und 2012 bereits eine halbe Note ausmacht (siehe Tabelle Seite 166).

Diese Benotungsunterschiede scheinen auf den ersten Blick kaum der Rede wert zu sein, angesichts der vergleichsweise geringen Bewertungsabstände sind sie dennoch signifikant. Wo genau die Gründe für dieses Abdriften der Qualitätsbeurteilungen liegen, ist nicht leicht festzustellen. Grundsätzlich gibt es drei mögliche Antworten: Entweder lässt die Servicequalität der Pools tatsächlich nach oder die Partner der Pools beurteilen diese laufend strenger oder die zuletzt so gedrückte Marktstimmung spiegelt sich auch in unserer Umfrage wider. Letzteres wäre nicht ungewöhnlich. Bei den parallel von FONDS professionell mit einem Service-Award ausgezeichneten Fondsanbietern scheint es doch auch einen Zusammenhang zwischen erfolgreicher Produktpalette und der positiven Wahrnehmung der Serviceleistung zu geben. Gesellschaften, deren Produkte in einem Jahr besonders gut performen, schneiden in der Bewertung ihrer Serviceleistung tendenziell besser ab. Dafür gibt es auch eine einfache Erklärung. Gute Produkte sorgen meist für mehr Absatz, und wenn man häufiger mit einem Unternehmen Kontakt hat, hat dieses auch bessere Chancen, seinen gu-



BCA-Vorstand Oliver Lang darf sich über eine deutlich bessere Bewertung freuen.

ten Abwicklungsservice zu beweisen. Anders formuliert: Wenn die Produkte schwach sind, interessiert sich auch kein Mensch für die gute Betreuung. Im Unterschied zu Fondslieferanten besteht aber die gesamte Dienstleistung des Maklerpools aus seinem Service, das heißt, er hat keine Chance, eine absatzschwache Marktphase durch erfolgreichere Produkte zu kompensieren – man darf daher hoffen, dass das Qualitätsurteil der Berater wieder besser ausfallen wird, sobald sich die Marktstimmung aufhellt.

### Positive Ausnahmen

Für den Pool, der zuletzt die besten Beurteilungen bekam, ist das alles aber ohnedies kein Thema. Mit der Note 1,78 schaffte Fonds Finanz das beste Gesamtergebnis. Das Urteil der Berater fällt im Vergleich zum Vorjahr (Gesamtnote 1,91) sogar positiver aus und beschert den Münchnern nicht nur den größten Notensprung unter allen bewerteten Maklerpools, sondern auch die beste Bewertung in jeder der sechs Kategorien. Das gab es bislang noch nie. „Wir investieren ständig

in den Ausbau unserer Serviceleistungen und Angebote und freuen uns natürlich sehr, wenn wir für diese Arbeit ausgezeichnet werden – vor allen dann, wenn das Feedback direkt von unseren Kunden stammt“, sagt Fonds-Finanz-Chef Norbert Porazik, dessen Unternehmen sich erst in den letzten vier Jahren vom Versicherungsabwickler zum Allfinanzpool entwickelt hat. Ausruhen will sich Porazik nicht auf seinen Lorbeeren: „Neben Kommunikationstrainings für alle Mitarbeiter im Kundenkontakt und regelmäßigen Zufriedenheitsbefragungen setzen wir auf sogenannte KVP-Boards“, erklärt er. KVP steht für „kontinuierlicher Verbesserungsprozess“. Hier werden alle Optimierungsvorschläge in der Prozess- und Servicequalität mit dem Zeitpunkt der Umsetzung und dem verantwortlichen Mitarbeiter dokumentiert. „Auf diese Weise kann man garantieren, dass alle Anregungen schnell und effizient umgesetzt werden“, so Porazik weiter.

### BCA und Fondskonzept legen zu

In puncto bessere Bewertung konnten 2012 nur noch die BCA (von 2,76 auf 2,63) und Fondskonzept (von 2,26 auf 2,23) zulegen. Trotz positiver Tendenz reichte es in der Endabrechnung (noch) für keinen der beiden zu einem Service-Award. Das Siegertrio komplettieren Fondsnest (2,03) und Netfonds (2,16), die im Vergleich zu 2011 auf eine ähnlich gute Bewertung kommen. Nach der nunmehr vierten Top-Platzierung in Folge für Fondsnest-Geschäftsführer Georg Kornmayer dennoch keine Selbstverständlichkeit: „Die Anforderungen des Marktes und damit auch die Bedürfnisse unserer Partner ändern sich ständig. Darauf müssen wir reagieren und unsere Dienstleistungen in jedem Jahr weiterentwickeln und optimieren.“ Zuletzt hat man den Fokus insbesondere auf den IT-Service gelegt und ist vor Kurzem mit einer vollkommen neuen flexiblen Depotansicht online gegangen, die alle Vermögenswerte eines Kunden einschließlich aktueller Vertragsstände im Assekuranzbereich sowie historischer Beteiligungsdaten vollständig integriert. „Darüber hinaus arbeiten wir auch weiterhin daran, unser Online-Portal zu optimieren, und möchten das Angebot im Bereich Webinare beziehungsweise E-Learning für unsere Partner zukünftig noch intensi-

### Vergleich der Kategorienoten 2003–2012

| Jahr | Vertrauen | Produkte | Provisionen | Technik | Vertrieb | Verträge |
|------|-----------|----------|-------------|---------|----------|----------|
| 2003 | 2,44      | 2,28     | 2,31        | 2,49    | 2,54     | 2,41     |
| 2007 | 2,56      | 2,54     | 2,49        | 2,63    | 2,61     | 2,61     |
| 2011 | 2,59      | 2,59     | 2,62        | 2,67    | 2,73     | 2,65     |
| 2012 | 2,73      | 2,73     | 2,76        | 2,80    | 2,85     | 2,80     |

Seit 2003 haben sich die Gesamtnoten in jeder der sechs Bewertungskategorien verschlechtert – am deutlichsten in den beiden Sparten „Produkte“ und „Provisionen“, wo der Unterschied bereits eine halbe Note ausmacht.

vieren“, gibt Kornmayer die Ziele für das neue Jahr aus.

Auch bei Netfonds aus Hamburg, die nach 2007 zum zweiten Mal einen Service-Award entgegennehmen konnten, wird laut Karsten Dümmler derzeit vor allem technisch aufgerüstet. „Wir sind bereits seit einiger Zeit dabei, die alte Welt auf Basis von PHP und HTML durch eine neue Plattform auf Javabasis zu ersetzen. Dieser Prozess muss möglichst bald abgeschlossen werden, da die doppelte Pflege Kapazitäten bindet, die wir für neue technische Angebote deutlich besser einsetzen könnten.“ Optimierungspotenzial im Partnerservice sieht Dümmler darüber hinaus in puncto Kommunikation. „Wir stellen immer wieder fest, dass selbst unsere

Kunden Bereiche unseres Angebots nicht oder nicht ausreichend kennen. Gerade da unsere Kunden ja offenbar mehrheitlich sehr zufrieden sind, lassen wir da Geschäft liegen. Seit zwei Monaten haben wir aber einen Marketingprofi eingestellt und sind nun entsprechend optimistisch, unseren Service zu stärken.“

Was genau Vermittler von einer Poolanbindung erwarten, hat im Dezember die Schutzvereinigung deutscher Vermittler von Versicherungen und anderen Finanzdienstleistungen (SdV) in einer Kurzumfrage unter 458 Poolpartnern in Erfahrung gebracht. Demnach sind es in erster Linie die Rechte am Bestand, Vertriebsunterstützung und fachliches Know-how. Interessant dabei: In Bezug auf

die Höhe der Courtage und Provisionen wären immerhin 26 Prozent aller Umfrageteilnehmer mit einer geringeren Vergütung einverstanden, sofern „der Service stimmt“.

Eine Auszeichnung wie der Service-Award kann wohl nicht die alleinige Entscheidungsgrundlage für oder gegen einen Pool sein. Allein schon deshalb, weil auch zahlreiche „weiche“ Kriterien abgefragt werden, die sich eben nicht eindeutig festmachen lassen. Was dem einen beispielsweise intransparent erscheint, kann dem nächsten vollkommen klar sein. Dennoch ist die Detailauswertung eine gute Orientierungshilfe, an der sich die grobe Richtung allemal ablesen lässt. Und die zeigt im kommenden Jahr hoffentlich über alle Pools hinweg wieder nach oben. **FP**

### So haben Deutschlands Berater gewählt

Grundlage für den Service-Award in der Kategorie „Maklerpool“ sind die Bewertungen von 2.500 freien Beratern, die sich Ende 2011 an der internetbasierten Umfrage beteiligt haben. Insgesamt wurden 49 Maklerpools in den sechs untenstehenden Kategorien mit Noten zwischen 1 (Sehr gut) und 5 (Nicht genügend) bewertet. Für die Kategorien konnten Noten von 1 (Sehr gut) bis 5 (Nicht genügend) vergeben werden, wobei alle Sektoren gleich gewichtet wurden. In die Endauswertung schaff-

ten es jedoch nur 16 Pools, da nur sie jeweils mehr als 100 Bewertungen erhalten und somit eine Beurteilungsdichte erreicht haben, die aussagekräftig ist. Rund ein Drittel der Berater hat nur einen Pool bewertet, der Rest zwei oder mehr. Im rechten Teil der Tabelle steht die Gesamtnote sowie ein Vergleich mit den Vorjahren. Der Service-Award für Maklerpools wird erst seit 2011 in einem jährlichen Rhythmus verliehen.

|                     | Vertrauen   | Produkte    | Provisionen | Technik     | Vertrieb    | Verträge    | Note 2012   | Veränd. Note zum Vorjahr | Noten 2011  | 2007        | 2003        |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Fonds Finanz        | 1,80        | 1,75        | 1,68        | 1,74        | 1,89        | 1,85        | 1,78        | ↑                        | 1,91        | -           | -           |
| Fondsnet            | 1,89        | 1,98        | 1,96        | 2,14        | 2,15        | 2,04        | 2,03        | ↓                        | 2,02        | 1,67        | 1,86        |
| Netfonds            | 2,00        | 2,08        | 2,16        | 2,36        | 2,24        | 2,14        | 2,16        | ↓                        | 2,14        | 1,91        | 2,36        |
| FondsKonzept        | 2,11        | 2,21        | 2,25        | 2,16        | 2,37        | 2,28        | 2,23        | ↑                        | 2,26        | 1,99        | 1,87        |
| Jung, DMS & Cie.    | 2,25        | 2,16        | 2,38        | 2,29        | 2,34        | 2,36        | 2,30        | ↓                        | 1,99        | 2,31        | -           |
| BCA                 | 2,62        | 2,49        | 2,58        | 2,64        | 2,80        | 2,66        | 2,63        | ↑                        | 2,76        | 2,55        | 1,66        |
| <b>Durchschnitt</b> | <b>2,73</b> | <b>2,73</b> | <b>2,76</b> | <b>2,80</b> | <b>2,85</b> | <b>2,80</b> | <b>2,78</b> |                          |             |             |             |
| Argentos            | 3,00        | 3,00        | 3,02        | 2,96        | 3,10        | 3,02        | 3,02        | ↓                        | 2,66        | -           | -           |
| Apella              | 2,96        | 2,92        | 2,93        | 3,12        | 3,18        | 3,03        | 3,02        | ↓                        | 2,94        | 2,40        | 2,22        |
| Top Ten             | 3,03        | 3,02        | 3,08        | 3,11        | 3,11        | 3,06        | 3,07        | ↓                        | 2,94        | -           | -           |
| Monad               | 3,03        | 3,08        | 3,08        | 3,04        | 3,12        | 3,07        | 3,07        | ↓                        | 2,58        | 2,60        | 2,07        |
| KOMM                | 3,06        | 3,03        | 3,10        | 3,09        | 3,11        | 3,08        | 3,08        | ↓                        | 2,41        | 1,95        | -           |
| Partner Bank        | 3,04        | 3,14        | 3,17        | 3,18        | 3,15        | 3,12        | 3,13        | ↓                        | 3,03        | 3,43        | -           |
| FinanzNet           | 3,14        | 3,11        | 3,13        | 3,20        | 3,17        | 3,15        | 3,15        | ↓                        | 3,02        | -           | -           |
| Carat               | 3,13        | 3,15        | 3,19        | 3,24        | 3,29        | 3,26        | 3,21        | ↓                        | 3,00        | 2,21        | 2,49        |
| WWK                 | 3,20        | 3,23        | 3,14        | 3,22        | 3,23        | 3,34        | 3,23        | ↓                        | 2,97        | 2,96        | -           |
| Fundpromoter        | 3,34        | 3,30        | 3,37        | 3,39        | 3,39        | 3,38        | 3,36        | ↓                        | 3,11        | 2,78        | 2,15        |
| <b>Durchschnitt</b> |             |             |             |             |             |             |             |                          | <b>2,64</b> | <b>2,57</b> | <b>2,41</b> |

gefettet die Bestnoten jeder Kategorie