



Die Videoberatung ist erst der Anfang

Corona hat der Digitalisierung in der Finanzbranche einen ungeheuren Schub verliehen – für Makler und Vermittler eine riesige Chance. Das war aber erst der Anfang. Was kommt da noch?

Während in der Vor-Corona-Zeit beispielsweise bei dem [Servicedienstleister Definet](#) angeschlossenen Unternehmen nur etwa 10 Prozent der Kundengespräche online geführt wurden, hat sich das Verhältnis mittlerweile fast umgekehrt.

Einer der Hauptgründe, weshalb Umfragen zufolge rund ein Drittel der Finanzberater mit Umsatzsteigerungen aus der Corona-Krise hervorgehen wird. Für Finanzberater ist Onlineberatung zumindest zur wichtigsten Grundlage für Umsatz geworden, zur Existenzgrundlage. Da braucht also niemand wehmütig zurückzuschauen.

Die Akzeptanz von Videoberatungen stieg sowohl bei Beratern als auch bei Kunden schlagartig an. Im Bestandsgeschäft sind nun auch kurze, effiziente „Beratungs-Slots“ tagsüber möglich, im Neugeschäft sorgt neutraler Wissenstransfer via Bildschirm für die Herstellung von Vertrauen. Besonders gut zu beobachten bei der [Anwendung der Finanzanalyse nach DIN-Norm 77230](#).

Die Folge ist Zeitgewinn und Ressourcen-Effizienz. Im Klartext: Die Videoberatung wird auch nach den Kontaktbeschränkungen fester Bestandteil im Beratungsalltag bleiben.

Jörg Röckinghausen, Vorstand des Service-Dienstleisters für Finanzberatungsunternehmen DEFINET AG

Info-Veranstaltungen für Kunden online organisieren

Was im Kleinen – in der Finanzberatung – funktioniert, lässt sich selbstverständlich auch im Großen organisieren. Zum Beispiel bei Kundenveranstaltungen: Maklergesellschaften führen Kundenseminare und -workshops mittlerweile fast ausschließlich online durch. Sie können in dieser Form zentral an einer Stelle organisiert – mit kompetenten Referenten besetzt –, gleichzeitig dezentral von vielen Beratern beworben werden.

Kunden können sich dann ganz bequem von überall einklicken und informieren. Der organisatorische und finanzielle Aufwand sinkt gegenüber einer Präsenzveranstaltung dank professioneller Serviceanbieter erheblich. Auch diese Kommunikationsform ist für Finanzdienstleistungsunternehmen jeder Größe künftig nicht mehr wegzudenken.

Virtuelle Vertriebsveranstaltungen – effizient, kostengünstig und gut besucht

Gleiches gilt für mittlere und größere Finanzberatungsgesellschaften auch hinsichtlich ihrer Vertriebsveranstaltungen. Dass diese nun auch online

stattfinden können, gehört ebenfalls zu den Neuerungen durch die Kontaktbeschränkungen. Klar fehlt bei einem virtuellen Kongress das gesellige Zusammensein.

Alles andere aber lässt sich virtuell teilweise sogar besser umsetzen als in der Vergangenheit. Ob Workshops, Experten-Interviews, Podiumsdiskussionen, Vorträge zu Fachthemen oder virtuelle Messestände, alles ist möglich und wurde bereits erfolgreich umgesetzt.

Sogar der gemeinsame Kaffee in der virtuellen Lounge ist möglich. Und die fehlenden Anfahrtswege für Teilnehmer und Aussteller sorgen dafür, dass die Umsetzung effizient und die Veranstaltung gut besucht ist. Weil das finanzielle Risiko und der Zeitaufwand niedrig sind, werden Vertriebe künftig verstärkt analoge Vertriebsveranstaltungen durch virtuelle ersetzen.

Erste Versicherer machen bereits die Höhe der Courtage vom Digitalisierungsgrad des Datenaustauschs abhängig

Die Digitalisierung schreitet jedoch nicht nur auf den verschiedenen Kommunikationsfeldern mit riesigen Schritten voran. Im Zuge der Corona-Krise haben sich für Finanzberatungsunternehmen auch die Anforderungen an digitalisierte Prozesse deutlich erhöht.

Eine gut funktionierende digitale Infrastruktur ist für sie neben der Onlineberatung zur aktuell wichtigsten Geschäftsgrundlage geworden. Gemeint ist der gesamte Beratungs-, Dokumentations- und Betreuungsprozess, sprich der Weg zum Produktpartner und wieder zurück.

In einem Markt mit sinkenden Margen und steigender Regulierung ist es elementar, jetzt die digitalen Rahmenbedingungen zu schaffen, um effizient agieren zu können. Dazu zählt für Vermittler, schnell und ohne großen Aufwand alle Daten ihrer Kunden im Zugriff zu haben.

Hierfür ist auf der einen Seite ein leistungsfähiges, auf die Bedürfnisse von Finanzberatern zugeschnittenes CRM-System erforderlich und auf der anderen Seite der automatisierte Datentransfer zum und vom Produktpartner. Wer da nicht mitzieht, bleibt auf der Strecke. Erste Versicherer machen bereits die Höhe der Courtage vom Digitalisierungsgrad des Datenaustauschs abhängig.

Nur: Gerade kleinere und mittelständische Finanzberatungsunternehmen können die erhöhten Digitalisierungsaufwendungen oft nicht alleine stemmen. Corona wird für damit für einige auch zum

„Konsolidierungsturbo“. Sie werden sich zusammenschließen oder zumindest einen Teil ihrer Verwaltungstätigkeiten an spezialisierte Servicedienstleister auslagern müssen.

»Der Digitalisierungsschub in der Finanzdienstleistung birgt zahlreiche Vorteile an Effizienz und Kosteneinsparungen – wenn die Branche sie denn auch konsequent nutzt.«

Zeit sparen bei der Weiterbildungspflicht

Die Weiterbildungspflicht für Vermittler in den Bereichen 34c und 34d GewO blieb während der Kontaktbeschränkungen natürlich bestehen. Da zu Beginn des Jahres 2020 die meisten Weiterbildungsmaßnahmen als Präsenzveranstaltung geplant waren, musste schnell eine Lösung her, die auch kontaktlos möglich ist.

Beratungsunternehmen ohne eigene Ausbildungseinrichtung wandten sich an externe Bildungsdienstleister. Wie die [Definet-Akademie](#) haben diese zügig ihr Aus- und Weiterbildungsangebot fast vollständig digitalisiert.

Die notwendigen 34er-Weiterbildungen können so auch in kommenden Jahren den Schwerpunkt bilden – nur eben im zeitsparenden Onlineformat. Bis hin zu Prüfungen vor der Webcam. Wir sehen: Der Digitalisierungsschub in der Finanzdienstleistung birgt zahlreiche Vorteile an Effizienz und Kosteneinsparungen – wenn die Branche sie denn auch konsequent nutzt.

Bilder: (1) © fizkes – stock.adobe.com (2) © DEFINET AG

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4921407/die-videoberatung-ist-erst-der-anfang/>