

NETZWERKE, VERBÜNDE &amp; POOLS

# „Die persönliche Betreuung der Makler ist für mich die Kür“

Interview mit Volker Kropp, Geschäftsführer der KAB Maklerservice GmbH

Für KAB Maklerservice ist die Entwicklung technischer Hilfsmittel für Versicherungsmakler Pflichtprogramm, die persönliche Maklerbetreuung dagegen die Kür. Der Maklerpool sieht sich auch deshalb weiter auf Wachstumskurs. Um Engpässe in der Maklerbetreuung zu vermeiden, soll dieser aber nur kontrolliert und ohne Auswüchse beibehalten werden.

Herr Kropp, im vergangenen Jahr hat Ihr Haus ein deutliches Wachstum verzeichnet. Setzt sich diese Entwicklung aktuell weiter fort?

In der Tat, KAB Maklerservice setzt seinen Wachstumskurs weiter fort. So haben wir von 2013 bis 2015 ein durchschnittliches Wachstum der Provisionserlöse von 20,61% erzielt. Wichtig sind mir dabei zwei Punkte. Wir haben dieses Wachstum nicht durch Zukäufe von Beständen oder Unternehmen erreicht und haben wie schon immer unseren Schwerpunkt auf den Kompositbereich gesetzt. Ihre Frage beantworte ich daher sehr gern mit einem klaren ja, wir werden unser Wachstum weiterhin steigern und so die Basis für weitere Investitionen in Personal und Technik sichern.

Wie erklären Sie sich die Entwicklung? Liegt es am Markt bzw. dem steigenden Sachversicherungsgeschäft oder investieren Sie verstärkt?

Wir spüren seit längerer Zeit eine deutliche Reduzierung der Servicequalität der Versicherer. Erreichbarkeit, Kompetenz, stabile Produkte und Bestände bei den Versicherern werden für den Makler immer problematischer. Ein erfolgreicher Maklerpool stellt sich diesen Herausforderungen und bietet hier Problemlösungen an. Das heißt für KAB Maklerservice,

„Wir spüren seit längerer Zeit eine deutliche Reduzierung der Servicequalität der Versicherer. [...] Ein erfolgreicher Maklerpool stellt sich diesen Herausforderungen und bietet hier Problemlösungen an.“

das wir seit Jahren sehr gute Produkte, stabile Rahmenverträge und sinnvolle Ausweichalternativen für unsere Maklerkollegen schaffen. Im Rahmen unseres

Business-Planes haben die laufenden Investitionen in Technik, Personal und Betreuung unserer Maklerkollegen eine besondere Bedeutung.

Sie arbeiten mit rund 1.800 Versicherungsmaklern zusammen. Wie sieht das Profil der Makler aus und wollen Sie weitere Anbindungen für sich gewinnen?

Durch unsere konzeptionelle Arbeit und monatlichen Partnermeetings haben wir in den letzten Jahren an Bekanntheit gewonnen. Im Moment wachsen wir sehr stark durch die Wei-

terempfehlung unserer Maklerkollegen und betreuen zurzeit ca. 2.000 Partner. Natürlich haben wir viele Einzelkämpfer unter unseren Maklerkollegen, die über uns die Möglichkeit haben, ausgezeichnete Produkte und Konditionen zu erhalten. Darüber hinaus betreuen wir auch viele Maklerhäuser und -organisationen, die unserer Produktpolitik vertrauen und sich voll und ganz auf den Vertrieb konzentrieren wollen.

Die Anzahl unserer Maklerkollegen konnten wir bis jetzt kontrolliert steigern, damit es zu keinen Engpässen in unserer Betreuungsqualität gekommen ist. Diese Strategie wollen wir beibehalten. Darüber hinaus erwarten wir von unseren Maklerkollegen ein faires und partnerschaftliches Miteinander, damit eine erfolgreiche Zusammenarbeit funktioniert.

Wie gelingt diese Strategie in der Praxis?

Wie schon gesagt, unser Focus liegt auf gute und besonders stabile Rahmenverträge mit den Versicherern. Dies gelingt uns nur, wenn wir die Schadenverläufe unserer Konzepte regelmäßig prüfen. Etliche KAB-Produkte wurden mehrfach von InnoSystems mit Höchstnoten und ersten Plätzen ausgezeichnet.

Ein weiterer Punkt in unserer Strategie ist das Bekenntnis im B2B auf Augenhöhe mit den Maklerkollegen. Wir setzen auf einen sehr gut ausgebildeten und persönlich erreichbaren Innendienst. Zurzeit haben wir 25 festangestellte Mitarbeiter, die in Fachteams aufgeteilt sind, aber jedes andere Team auch vertreten und unterstützen können. Unsere Maklerbetreuer führen bundesweit monatliche Partnermeetings in den jeweiligen

Regionen durch, zu denen jeweils ca. 30 Maklerkollegen fachliche News erhalten und den Erfahrungsaustausch mit Kollegen pflegen. Hierzu erhalten wir ausgesprochen positive Resonanzen. Auch die Beratung vor Ort durch die Maklerbetreuer ist unsere Investition für eine umfassende Servicestrategie.

Heißt das, dass die Digitalisierung einschließlich Apps für Sie gar nicht so wichtig ist?

Wir erleben zurzeit in der Presse und auch bei Kongressen zum Thema Digitalisierung jeden Tag neue Prognosen, Problemstellungen und neueste Technikmöglichkeiten, die alles revolutionieren sollen.

„Die Nähe zu unseren Maklerkollegen ist aus meiner Sicht – wie schon erwähnt – von großer Bedeutung. Dies ist für mich die Kür und macht den Unterschied.“

Stichworte wie Apps und FinTechs seien hier genannt. Entwicklungen die wir bei KAB sehen, die uns aber nicht beunruhigen und

in Hektik verfallen lassen. Wir sehen dies also gelassen und stellen uns darauf ein, werden aber nicht auf jeden Zug aufspringen.

Für uns ist die technische Unterstützung der Maklerkollegen extrem wichtig, da die Anforderungen ihrer Kunden, insbesondere die der Generation Y, steigen werden. Ich sehe dies allerdings als Pflichtübung, die der Makler von seinem Maklerpool erwarten kann und nicht als ein USP, also Alleinstellungsmerkmal.

Eine moderne Online-Plattform mit Bestandsverwaltung, Angebotserstellung und Auskunftssystemen unterliegt einem kontinuierlichen Veränderungs- und Anpassungsprozess. Unser Partnerportal wird dabei laufend unter Berücksichtigung aktueller Gegebenheiten auf dem neuesten Stand gehalten und aktualisiert. Natürlich spielt bei der zunehmenden Digitalisierung von heute die Bereitstellung sinnvoller Apps in unseren Überlegungen ebenfalls eine Rolle. Im Oktober dieses Jahres erfolgt die Implementierung einer komplett neuen und praxisgerechten Plattform. Uns ist es besonders wichtig, ein Partnerportal zu schaffen, das unsere Maklerkollegen in der täglichen Arbeit unterstützt und Arbeitsabläufe erleichtert.

Wenn die persönliche Betreuung so wichtig ist, profitieren Sie dann nicht auch davon, dass die Versicherer ihre Betreuungsleistungen zurücknehmen?



Volker Kropp vor dem Firmengebäude der KAB Maklerservice GmbH.

Die Nähe zu unseren Maklerkollegen ist aus meiner Sicht – wie schon erwähnt – von großer Bedeutung. Dies ist für mich die Kür und macht den Unterschied. Natürlich haben die Verringerung des Services der

Versicherer und die Hinwendung zur Digitalisierung Auswirkungen auf das Tagesgeschäft des Maklers. Für einen gut aufgestellten Maklerpool ist dies die Chance eine persönliche Betreuung zu organisieren, die gerade von erfolgreichen und selbstbewussten Maklerkollegen erwartet wird.

Welche der beiden Seiten bezahlt dann Ihre Dienstleistung?

Unsere Dienstleistungen gegenüber unseren Maklerkollegen sind gebührenfrei. Die Bereitstellung unserer Bestandsverwaltungssysteme und Vergleichsrechner sind für unsere Maklerpartner ebenfalls kostenfrei. Wir organisieren uns über den mit den Versicherern ausgehandelten Overhead und schaffen es trotzdem, unseren Maklerkollegen wettbewerbsorientierte Vergütungen zu zahlen.

Wo liegen aktuell Ihre Schwerpunkte?

Wir werden weiter an unserer Servicequalität arbeiten. Stillstand ist bekanntlich Rückschritt. Die Kompetenz unserer Mitarbeiter wird kontinuierlich durch externe Weiterbildungsmaßnahmen gestärkt. Durch interne Struktur Anpassungen werden wir unsere Reaktionsfähigkeit nochmals steigern. Ein weiterer Schwerpunkt ist die Qualitätssteigerung und Anzahl unserer bundesweit regionalen Partnermeetings. In diesem Jahr werden wir insgesamt zwölf Veranstaltungen durchführen. Wir wollen mit unseren Maklerkollegen auf Augenhöhe zusammenarbeiten, dazu werden wir den persönlichen Kontakt zu unseren Partner nochmals intensivieren. Das wir auch weiterhin an unsere Produktwelt arbeiten und unsere Online-Plattform neu und maklergerecht konzipieren, gehört zu unserem Pflichtprogramm. W