

Big Brother für Vermittler

Die schottische Firma WorkLoad Ltd. bietet Versicherern und KAGs an, Produktionszahlen von Vermittlern zu liefern. Bei uns wäre das verboten.



In Großbritannien erhalten Produktanbieter von der Firma WorkLoad Ltd. Umsatzdaten von Vermittlern.

Würde man deutschen oder österreichischen Versicherungsgesellschaften eine Datensammlung verkaufen, aus der hervorgeinge, viel Geschäft ein einzelner Vermittler in welcher Sparte schreibt, hätte man vermutlich keine Absatzprobleme. Exakte Daten über die Verkaufsaktivitäten von Maklern, Vermögensberatern und kleineren Vertrieben würden es Produktanbietern wesentlich leichter machen, ihre Maklerbetreuung zu optimieren. Die Firma WorkLoad Ltd. bietet mit ihrem Service „Touchstone“ genau solche vermittlerbezogenen Daten an – bisher allerdings nur in Großbritannien. Geliefert werden Produktionszahlen der Finanzdienstleister in den Sparten Lebensversicherung, Investmentfonds, Immobilienkredite und Pensionsverträge, und zwar aufgegliedert nach Sparte und Sparform. Die Produktanbieter erhalten von WorkLoad den Marktanteil, den ein Makler mit ihnen selbst schreibt, und in aggregierter Form die Absatzzahlen des Maklers für alle anderen Anbieter. Informationen darüber, wie viel Geschäft der Makler mit welchem Wettbewerber schreibt, erhalten Touchstone-Kunden allerdings nicht.

Das Unternehmen erhält die Daten von Produktanbietern und Plattformen per E-Mail, ag-

gregiert sie und bricht sie auf die einzelnen Makler herunter. „Unsere Nutzer erhalten eine Kundensoftware. Damit können sie sich mannigfaltige Reports zusammenstellen, die für die strategische, taktische und operative Vertriebsplanung wichtig sind“, erklärt Mark Hamill, Managing Director bei WorkLoad. WorkLoad wurde 1982 gegründet, beschäftigt heute 20 Mitarbeiter und ist nach wie vor auf der Suche nach neuen Leuten, weil der personelle Aufwand bei der Auswertung der Maklerumsätze trotz der elektronischen Datenverarbeitung weiter wächst.

Die Daten finden in Großbritannien großen Zuspruch bei Finanzproduktanbietern – und das, obwohl die Preise dafür ab 20.000 Pfund pro Jahr bertagen. Glaubt man WorkLoad, beträgt die Marktdurchdringung in Großbritannien mehr als 90 Prozent. Hauptabnehmer sind dabei dem Vernehmen nach nicht die Investmentgesellschaften, sondern vor allem Versicherer. Da die Ausgangsdaten von den Produktanbietern stammen und nicht alle mitmachen, wird der Markt nicht zu 100 Prozent abgebildet, die Marktdurchdringung ist aber groß genug, um aussagekräftige Informationen zu liefern.

Einer der dankbaren Datenkäufer ist beispielsweise Standard Life. Eric Bruce, Euro-

pean Distribution Manager, beschreibt den Nutzen für sein Haus so: „Dank Touchstone sehen wir, welcher Vertrieb für unsere Produkte großes Potenzial aufweist, und welchen Marktanteil er in der jeweiligen Sparte mit uns abwickelt. Auf diese Weise können wir unseren Servicelevel für Vermittler, die für uns Potenzial hätten, bisher aber wenig Geschäft bringen, erhöhen.“ Auch die Investmentgesellschaft M&G nutzt die Touchstone-Daten. Greg Mullin, als Vertriebsdirektor in Großbritannien für M&Gs Publikumsfonds zuständig, ist zufrieden: „Mit Touchstone haben wir die Möglichkeit, die Asset-Allocation-Trends der Anlageberater zu erkennen. Wir können damit unsere Ressourcen und Informationen im Vertrieb gezielter einsetzen.“

Deutlich geringer ist die Begeisterung über die Touchstone-Daten bei den Vermittlern. Zum einen profitieren sie von der höheren Transparenz allenfalls indirekt, und zum anderen haben besonders gute Vermittler das Problem, von Produktanbietern, mit denen sie wenig Geschäft machen, „bombardiert“ zu werden. Böse Zungen behaupten, dass WorkLoad Ltd. angesichts der versprochenen Einsparungsmöglichkeiten bei den Marketingaufwendungen für Produktanbieter nur in Schottland beheimatet sein könne, und tatsächlich befinden sich die Büros im schottischen Cumbernauld zwischen Glasgow und Edinburgh.

Expansion auf den Kontinent?

Der Vertriebserfolg in Großbritannien wirft die Frage nach Expansionsplänen auf: „Wir planen, unseren Service auch in Europa anzubieten, aber es ist noch zu früh, um über Details zu sprechen“, erklärt Mark Hamill. Die Chancen, dass die Schotten in Deutschland oder Österreich reüssieren könnten, stehen nicht schlecht, denn bisher gibt es im deutschsprachigen Raum keinen vergleichbaren Service. Zwar gibt der deutsche Bundesverband Investment und Asset Management (BVI) in unregelmäßigen Abständen Studien über die Vertriebswege von Fonds in Auftrag, aber diese liefern nur Informationen über die Vertriebswege, die der Kunde nutzt. Ein zen-



Greg Mullin, M&G: „Touchstone hilft uns Ressourcen und Informationen im Vertrieb gezielter einsetzen“

trales Register für Fondsvermittler existiert in Deutschland ebenfalls nicht, da die Genehmigung nach § 34c GWO bei den lokalen Behörden und nicht zentral verwaltet wird. Nur wer Versicherungsvermittler sucht, findet ein zentrales Register, das beim Deutschen Industrie- und Handelskammertag (DIHK) geführt wird. Darin sind gewerbebezogene Angaben zum Vermittler enthalten, beispielsweise ob er als Makler oder Vertreter agiert. Darüber hinaus gibt es die Auskunftsstelle über den Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e. V. (AVAD), eine Art Schufa für Vermittler. Sie soll dafür sorgen, dass möglichst nur vertrauenswürdige Perso-

nen als Vermittler tätig werden. Die am Auskunftsverkehr teilnehmenden Unternehmen erhalten Daten über Zusage und Widerruf von Courtagevereinbarungen. Auch wenn ein Innendienstmitarbeiter aus schwerwiegenden Gründen, insbesondere wegen Veruntreuung, entlassen werden muss, wird dies der AVAD gemeldet. „Produktionsdaten über Vermittler sammeln und veröffentlichen wir nicht. Das wären zwar für die Gesellschaften sicher interessante Informationen, aber der deutsche Datenschutz steht der Sammlung und Weitergabe solcher Daten entgegen“, meint Stefan Schwarz, Geschäftsführer der AVAD.

Datenschutz spricht dagegen

Der Datenschutz dürfte sich für WorkLoad als größte Hürde erweisen. Manfred Ilgenfritz, Arbeitsbereichsleiter beim Bayerischen Landesamt für Datenschutz, erklärt: „Auf den einzelnen Vermittler bezogene Vertriebsdaten können nur mit schriftlicher Einwilligung der Vermittler an Produktanbieter übermittelt werden. Auch die Datenübermittlungen an die AVAD beruhen auf der schriftlichen Einwilligung der Vermittler“, so Ilgenfritz weiter. Dass eine solche Zustimmung zu bekommen sein würde, darf bezweifelt werden. Bei deutschen Vermittlern stößt ein Informationsservice wie jener von WorkLoad erwartungsgemäß auf Ablehnung. Frank Rottenbacher, Vorstand des Bundesverbandes Finanzdienstleistung e. V., erklärt: „Zur Unabhängigkeit der Vermittler gehört auch, dass sie nicht allen Gesellschaften und Geschäftspartnern glänzen gegenüberstehen. Im britischen Modell gibt es ja eine Informations-



Diana Mackay, Lipper Fund: „Wir haben empfohlen, dass die Art des Vertriebskanals angezeigt werden soll.“

asymmetrie: Die Unternehmen wissen sehr viel über den Vermittler, andersherum geben sie aber selbst kaum Zahlen nach außen, die nicht gesellschafts- oder steuerrechtlich vorgeschrieben sind. Das passt aus unserer Sicht nicht zusammen. Veröffentlichte Informationen, die über die gesetzlichen Vorschriften hinausgehen, müssen freiwillig bleiben.“ Peinlich wäre beispielweise, wenn durch einen solchen Service herauskäme, dass ein Ausschließlichkeitsvermittler nicht ganz so ausschließlich für eine Gesellschaft arbeitet, wie er sollte. Man darf also gespannt sein, ob und in welchem Land auf dem europäischen Kontinent die Schotten zuerst Fuß fassen und wie sie das Datenschutzproblem lösen werden. FP

Daten-Angebote von WorkLoad Ltd.

Service-Bezeichnung	Schwerpunkt des Angebots	Sparten-Aufgliederung (da viele Begriffe länder-spezifisch sind, werden die Sparten nicht übersetzt)
Touchstone Life	Absatzzahlen von Vermittlern im Lebensversicherungs-Geschäft	bonds, unit trusts, ISAs, individual pensions, group pensions and protection
Touchstone Fund Manager	Absatzzahlen von Vermittlern im Investment-Geschäft	unit trusts, lump sum ISAs, regular saving ISAs, ISA and PEP transfers
Touchstone Mortgage	Volumenzahlen von Vermittlern bezüglich Immobilien-Finanzierungen	prime, sub-prime, self-cert, buy-to-let, non-conforming self-cert and non-conforming buy-to-let
Touchstone Pension	Volumenzahlen von Vermittlern bezüglich betrieblicher und individueller Altersversorgung	new group schemes, transferred schemes, scheme increments, SIPPAs and TIPs, stakeholder pensions, individual pensions, GPPs and GMPs

Europäische Forderung für bessere Kenntnis der Vertriebswege von Fonds

Auch auf europäischer Ebene diskutiert man darüber, Daten über Vertriebswege besser zu erfassen. Acht leitende Industrieveteranen haben in einem europäischen Think Tank Empfehlungen für die Fonds-Industrie erarbeitet und im Januar 2009 in einem Arbeitspapier mit dem Titel: „Building Long-Term Savings in Europe – The case for UCITS in the post credit crunch era“ zusammengefasst. Diana Mackay, Vorstand von Lipper Fund Market Information, ist eine der Teilneh-

merinnen an diesem Think Tank. Sie erläutert die Empfehlung:

„Das Problem ist, dass Fondsgesellschaften oft nicht wissen, wer die Anleger in ihren Fonds sind. Durch den Erfolg der Plattformen, die Orders verschiedener Anleger zusammenfassen, verschwindet diese Information zunehmend. Dies erschwert es den Investmentgesellschaften, ihre Vertriebspartner adäquat zu betreuen und außerdem ihren steuerlichen Verpflich-

tungen nachzukommen. Wir haben daher in dem europäischen Think Tank empfohlen, dass die Plattformen zumindest die Art des Vertriebskanals anzeigen sollten, wenn schon nicht den Namen des Vertriebs. Darüber hinaus würden wir es gern sehen, wenn ein intensiverer Dialog zwischen den Investmentgesellschaften und den Anlegern oder Anlegervertretern stattfinden würde, um die Kundenzufriedenheit verbessern zu können.“