

Leitlinien zur Zusammenarbeit zwischen GG (Generalagenten Gemeinschaft) und R+V zur Sicherstellung einer positiven Entwicklung der Generalagenturen und der R+V.

17.12.2020

Eingangsstatement

Zur besseren Unterstützung der Besonderheiten des Vertriebsweges Generalagenten wurde in 2018 die Vertriebsdirektion Generalagenten (VD GA) gegründet. In wesentlichen Segmenten wurde ein sehr erfreuliches Wachstum erreicht. In einigen Bereichen, insbesondere in der Personenversicherung, sieht R+V größere Wachstumspotentiale.

Die gute Entwicklung liegt insbesondere in der Individualität der Agenturen, auch unterstützt durch die Zusammenarbeit mit den R+V-Mitarbeitern der VD GA. Spezialisten waren wie Teile der Agenturen bei den Kunden integriert.

Unter gesamtwirtschaftlichen Gesichtspunkten ist diese Betreuungsintensität auch im Vergleich zum Markt nicht weiter aufrecht zu erhalten. Daher gilt es, neben der Wachstumsorientierung auch die gesamtwirtschaftliche Perspektive mit der Ertragsverantwortung zu berücksichtigen – für die Generalagenturen und für R+V.

Die von R+V geplanten strukturellen Veränderungen in Aufstellung und Zusammenarbeit werden durch die Generalagenturen und die GG kritisch gesehen und Produktionseinbußen befürchtet.

Für die Umsetzung des neuen Zusammenarbeitsmodells werden daher die Beratungen mit der GG intensiviert, um wichtige Hinweise aufzunehmen und unter Abwägung beiderseitiger Interessen entsprechend zu berücksichtigen. Es ist das gemeinschaftliche Ziel, mögliche Risiken zu reduzieren und den Wachstumspfad weiter fortzuschreiben.

Ertragreiches Bestandswachstum ist das dauerhaft erklärte Ziel von R+V und GG.

In den Gesprächen zwischen R+V und GA wird ein entsprechendes standardisiertes Kennzahlensystem, der sogenannte Generalagenten-Kompass (GA-Kompass), eine Orientierungshilfe sein. Bei deren Besprechung und Ableitung von Entscheidungen werden die Spezifika der Agentur explizit berücksichtigt (z. B. Regionalität, individuelle Bestandszusammensetzung, Zielgruppe o. ä.)

Der GA-Kompass wird als ein Analysetool der VD GA eingeführt und bietet Transparenz für die Gespräche zur Erarbeitung einer individuellen auf die Generalagentur abgestimmten Agenturentwicklung sowie zur Etablierung der neuen Spezialistenunterstützung. Gemeinsam kann individuell abgestimmt werden, wie die Zusammenarbeit für GA und R+V zu beständig besseren Ergebnissen führt.

Um die Bedenken der Generalagenturen zum Thema „Omnikanal“ zu berücksichtigen, wird diese Dimension für die Erseinstufung aus dem GA-Kompass herausgenommen. R+V und GG stimmen überein, dass das Teilen auch dieser Daten erforderlich sein wird, um in Zukunft die Chancen der Digitalisierung im Sinne des gemeinsamen ertragreichen Wachstums bestmöglich nutzen zu können.

R+V wird die durch die Generalagenturen gewonnenen und R+V übermittelten Kundendaten lediglich zur Verbesserung des Kundenservice, zur Generierung von Leads zum Up- und Cross-Selling und zur Erreichung von Neu- und Mehrgeschäft zum Produktions- und Bestandsanbau in der bestandsführenden Generalagentur verwenden. Eine den Interessen der Generalagenten entgegenstehenden Aufbau eines Direktbestandes bei diesen Kunden, verfolgt R+V ausdrücklich nicht.

Ob und inwieweit die Kennziffer „Omnikanal“ zukünftig Berücksichtigung findet, wird im Rahmen der verabredeten Evaluierungen zwischen GG-Vorstand und R+V diskutiert. Ein aus Kundensicht begeisterndes Omnikanalerlebnis kann nur im Zusammenspiel zwischen R+V und Generalagenturen erreicht werden.

Darüber hinaus wird für den GA-Kompass nach erster, vorläufiger Agenturanalyse und ableitender Einstufung eine etwaige Rückstufung für alle Stufen für drei Jahre ausgesetzt (nur Höherstufung möglich). Maßnahmen und Unterstützungsleistungen der jeweiligen Einstufung werden in den anstehenden Evaluierungs- und Gesprächsrunden konstruktiv diskutiert. Dabei gilt es, die Interessen beider Parteien in der Diskussion und bei der Ergebnisfindung zu berücksichtigen.

Im Vordergrund der Gespräche steht die Weiterentwicklung der Agentur. Dabei wird die unternehmerische Verantwortung der Inhaber der Generalagentur in den Mittelpunkt gestellt. R+V wird dabei die unternehmerische Verantwortung für die R+V wahrnehmen. Ziel der Zusammenarbeit ist es, jeweils die größte Schnittmenge der Interessen beider Seiten zu erreichen.

Die Aufgaben, Rechte und Pflichten des GA ergeben sich aus dem Handelsvertretervertrag. Über den Vertrag und die gesetzlichen Verpflichtungen hinausgehende Vereinbarungen zwischen R+V und dem Generalagenten bedürfen einer jeweils gemeinsamen individuellen Verabredung.

R+V wird ein VertriebsPartnerCenter (VPC) für die direkte fachliche Unterstützung über digitale Zugangswege (etwa Beratung via Video, Telefon, E-Mail) für die GA zum 1.1.21 einrichten. Ziel ist es, durch das VPC Qualitätsstandards bundesweit einheitlich zu setzen und sowohl im Interesse der GA, der Kunden und R+V weiter zu entwickeln. Hierzu gehören auch die erforderlichen Ressourcen zur Deckung des tatsächlichen Bedarfs.

Neben der Unterstützung durch Digitalberater ist weiterhin der persönliche Einsatz von Spezialisten für die Vor-Ort-Unterstützung fest vorgesehen. Um den Übergang möglichst reibungslos zu gewährleisten, wird R+V für 1-2 Jahre mehr Präsenzspezialisten einsetzen, als im Zielbild geplant sind (derzeit bundesweit bis zu 15 zusätzliche Spezialisten). Der Umfang der Unterstützung orientiert sich an dem seitens der Generalagenturen über ihren BD angemeldeten Bedarf.

Das Zusammenspiel zwischen R+V und den Generalagenturen entwickelt sich weiter.

Die Provisionskürzungen beim Einsatz von Spezialisten entfallen.

Es liegt in der unternehmerischen Verantwortung der Generalagenten, weiter in die fachliche Qualifizierung und den personellen Ausbau des Agenturteams zu investieren. Um diese Neuausrichtung zu ermöglichen, wird R+V sowohl erweiterte Qualifizierungsmaßnahmen anbieten, als auch – im Übergangszeitraum 2021 und 2022 – den personellen Zubau in den Generalagenturen finanziell unterstützen.

Dabei geht es um den zielgerichteten Ausbau qualifizierter Außendienstmitarbeiter/Spezialisten in den Agenturen. Voraussetzung für die im Folgenden dargestellten Fördermöglichkeiten ist, dass die Einstellungsvoraussetzungen – objektiv wie subjektiv nach dem im Vertriebsweg Generalagenten bereits etablierten R+V-Auswahlverfahren erfolgen. Die Investition wird zwischen R+V und Generalagent vereinbart. Dabei gelten folgende Rahmenbedingungen:

Zur langfristigen Neuausrichtung der Zusammenarbeit wird R+V für neue Agentur-Mitarbeiter nach §59 HGB (Handlungsgehilfe) die in den Jahren 2021 und 2022 angestellt werden – oder bei Beauftragung neuer Vertreter nach § HGB 84er mit festen Einkommensbestandteilen – die folgenden Zuschussoptionen einzelvertraglich mit der Generalagentur vereinbaren:

1. §59 HGB (Handlungsgehilfe angestellt):

- 50% der Bruttogehaltskosten bis max. 2.000,-€/je Monat (Anteil R+V) in den ersten 12 Monaten, max. 1.500 €/Monat in den Monaten 13-24 und max. 1.000 €/Monat in den Monaten 25-36. Diese Staffelung gilt unter Beibehaltung der Bruttovergütung in der Höhe wie im ersten Jahr auch in den Jahren 2 und 3. Der degressive Verlauf begründet sich mit dem Produktivitätszuwachs der Mitarbeiter über die Zeit. Zuschüsse sind bei echtem Nettozubau möglich. Offene Stellen infolge eines ausgeschiedenen bzw. ausscheidenden MA sind ausgeschlossen bzw. sind bei Ersatz eines Mitarbeiters in bereits laufenden Fördermaßnahmen vorhandene Investitionshilfen auf die weiteren Förderungen anzurechnen.

2. §84 er HGB (mit festen Einkommensbestandteilen):

Bei einer Lösung gemäß §84 HGB als Vermittler in der Generalagentur gilt die folgende, vergleichbare Lösung:
Die festen Einkommensbestandteile werden bis zu 50% im ersten Jahr mit max. 1.500,- €/je Monat, im zweiten Jahr mit max. 1.250,- €/je Monat und im dritten Jahr mit max. 1.000,- €/je Monat unterstützt.

Eine qualifizierte Einarbeitung soll durch den GA ermöglicht und durch R+V unterstützt werden, um der veränderten Arbeitsteilung im Zusammenspiel mit den Vor-Ort-Spezialisten der R+V stärker Rechnung zu tragen.

Zur Markenbildung, Positionierung, Durchführung digitaler Kundenveranstaltungen und digitaler Erreichbarkeit wird R+V ein Jahresbudget von 60.000,-€ in 2021 und 2022 zur Qualifizierung der Agenturen investieren.

Hierfür werden mit den digitalen Partnern der GG (Sebastian Heithoff, Dirk Hornschuh und Edwin Prelog) nach Prüfung und Freigabe durch Konzerneinkauf entsprechende Formate gemeinsam abgestimmt. Dabei wird immer mindestens ein Digitalexperte der R+V aktiv eingebunden (DT, Marketing, Online-Vertrieb, CRM usw.). Etwaige Ergebnisse/Veranstaltungen o. ä. werden – mindestens digital – allen Generalagenten ermöglicht.

Um die zukünftige Ausrichtung aktiv zu begleiten und die unternehmerischen Interessen von R+V und den Generalagenturen zu berücksichtigen, wird für den Zeitraum von 24 Monaten bis Ende 2022 ein Evaluierungsgremium eingerichtet. Dieses tagt mind. 2-monatlich. Seitens R+V nehmen der Vertriebsdirektor GA, Leiter Vertriebskoordination der VD GA sowie der Bereichsleiter Vertriebs- und Personalorganisation (BL VH-VP) teil. Seitens der GG begleitet der GG-Vorstand die Gespräche. Hier werden Entwicklungen analysiert, bewertet und Maßnahmen erörtert.

Schlussbemerkung

Für durch die R+V künftig geplante strategische Neuerungen mit weitreichender Auswirkung auf die Generalagenturen, werden im Vorfeld Gespräche zwischen R+V und GG geführt. R+V und GG Vorstand verfolgen hier nachdrücklich einen konstruktiven gemeinsamen Austausch. Beide Seiten sind sich der Verantwortung der engen Zusammenarbeit bewusst. Hier ist das gegenseitige Vertrauensverhältnis wesentlich für den gemeinsamen Erfolg.

Die GG wird in den Reihen der Mitglieder dafür werben der R+V dieses Vertrauen zu gewähren und auch die angestrebte Neuausrichtung konstruktiv zu begleiten. R+V fördert die vertrauensvolle Zusammenarbeit ihrer Mitarbeiter mit den Generalagenturen. Wir wollen gemeinsamen Erfolg und arbeiten partnerschaftlich.



Jens Hasselbacher
Mitglied des Vorstandes

17.12.20
Wiesbaden



Peter Pietsch
Sprecher des GG Vorstandes