



02. Juli 2018

VAV-Chef Rabe: „Eine Amazon Kfz-Versicherung wird es in Österreich nicht geben“

Digitalisierung kann nur gemeinsam mit persönlichem Kontakt erfolgreich sein, ist Dipl.-Oek. Sven Rabe, Vorsitzender des Vorstandes der VAV Versicherungs-AG, überzeugt. Welche derzeit die brennenden Themen in der Maklerschaft sind und warum er keine Angst vor neuen Playern hat, erklärt er im Interview mit AssCompact.

Am Markt der Versicherungsmakler seien es im Moment die Regulatorik-Themen, die beschäftigen und Ressourcen fressen. „Es ist schade, dass man vieles, was man lieber in den Markt investieren möchte, in die IDD stecken muss“, sagt Sven Rabe (rechts im Bild) im Gespräch mit AssCompact Herausgeber Franz Waghübinger. Angesichts der Veränderungen und Unsicherheit im Maklermarkt sei es Aufgabe der Versicherer, zu beraten, aber keine Panik zu verursachen. „Die Welt geht weiter. In zwei Jahren wird niemand mehr über die DSGVO sprechen und die IDD-Prozesse werden Standard sein. Aber bis dahin liegt noch viel Aufklärungsarbeit vor uns.“

DSGVO: Großteil läuft „völlig unproblematisch“ ab

Wie sind die ersten Erfahrungen in der Kommunikation mit den Maklern seit Inkrafttreten der DSGVO? Ein großer Anteil der Anträge werde elektronisch über das Portal und damit datenschutztauglich abgewickelt. „Es gibt natürlich den einen oder anderen Makler, der – aus einer Unsicherheit geboren – auf einmal Dinge verschlüsselt schickt, die wir nicht mehr öffnen können. In solchen Einzelfällen bieten wir individuelle Lösungen an. Ansonsten laufen über 80% bis 90% der normalen Geschäftsfälle völlig unproblematisch ab.“

In der Kommunikation mit Maklern müsse man den richtigen Weg zwischen Technisierung, Automatisierung und persönlicher Beziehungsebene finden. Es müssen beide Seiten stimmen – „sowohl der technische Ablauf als auch die Erreichbarkeit von Regionalleitern, Serviceteams bis hin zum Vorstand. Ich gebe gern meine Handynummer preis, mich kann jeder anrufen.“

Neuer Player als „Schrittmacher“ für die Branche

Amazon, Google & Co. sieht Rabe für klassische Versicherer „nicht als Gefahr, sondern als Schrittmacher. Durch sie geht alles schneller, die Beschleunigung der Innovation wird größer.“ Vor einer Amazon Kfz-Versicherung in Österreich habe er keine Angst. „Die wird es nicht geben.“ Von den neuen Playern werde man jedoch Geschwindigkeit und Prozesse lernen müssen. „Und dass wir solche Kundenerlebnisse schaffen, die der Kunde auch woanders hat. Die neuen Player müssen wiederum lernen, dass Versicherung nicht mit dem Verkaufsprozess endet, sondern eine Beziehungssache ist, die über viele Jahre geht.“ Sie werden Schwierigkeiten haben, ihre Geschäftsmodelle aus dem reinen Verkauf auf Versicherungen umzulegen. „Eben weil Versicherung viel komplexer und nicht nur in Prozessen abbildbar ist.“

Das Vorstandsinterview lesen Sie in der AssCompact Juli-Ausgabe.