



## Bestens Betreut

Interview mit  
Joachim Klepp, Leiter  
Vertrieb Makler und  
Agenturen der VAV  
Versicherung AG

## Bestens Betreut

**Wir haben mit Joachim Klepp, Leiter Vertrieb Makler und Agenturen der VAV Versicherung AG, über digitale Kommunikation, hybride Beratungsstrategie, Kooperationsverträge und neue Produkte im Herbst 2020 gesprochen.**

**Wie hat sich die Covid-19 Krise auf die Kommunikation zwischen Ihrem Versicherungsunternehmen und den freien Vermittlern ausgewirkt?**

**Klepp:** Die digitale Kommunikation zwischen Vermittlern, Kunden und den Versicherungsunternehmen hat sich in der Zeit der Einschränkung des persönlichen Kontakts bewährt. Es hat sich gezeigt, dass sich Investitionen in die IT und moderne Kommunikationstechnologie bei Versicherern und in den Büros der Makler und Agenten rentieren. Wer hätte noch vor einem halben Jahr gedacht, dass innerhalb kürzester Zeit Video- und Telefonkonferenzen sowie die Fortbildung mittels Webinaren so schnell zum Standard werden?

Die VAV hat als technisch fitter Versicherer bereits in den vergangenen Jahren sehr effiziente Prozesse eingeführt und auf die Digitalisierung der wesentlichen Arbeitsabläufe gesetzt.

**Klepp:** Während der COVID-19 Beschränkungen hat sich vor allem unser Vertriebspartnerportal VAV PRO bewährt, welches mit schlanken, digitalen Kernprozessen sowie einer IDD-konformen Beratungsstrecke aufzeigt. Durch das Zusammenspiel unserer digitalen Tools mit unseren kompetenten Regionalleitern und Key Account Managern, einem qualifizierten Serviceteam und zahlreichen Experten unseres Hauses bieten

---

**Es hat sich gezeigt, dass sich Investitionen in die IT und moderne Kommunikationstechnologie bei Versicherern und in den Büros der Makler und Agenten rentieren.**

---

wir den Vertriebspartnern einen hohen Servicierungsgrad und vor allem persönliche Unterstützung vor Ort an.

Auch Versicherungsmakler und -agenten müssen jetzt und in Zukunft einen optimalen Mix aus digitalen Tools zur Prozessautomatisierung und dem persönlichen Kontakt schaffen. Im Sinne einer hybriden Beratungsstrategie. Nur so sichern sich die unabhängigen Berater einen fixen Platz in einem zunehmend kompetitiver werdenden Markt. Ein intensiver persönlicher Kontakt bildet aus meiner Sicht aber immer das Fundament für qualifizierte digitale Aktivitäten zwischen Kunden, Vertriebspartnern und dem Versicherer. Eine qualifizierte und kompetente persönliche Beratung ist ja auch der USP der Versicherungsmakler und -agenten.

Eines hat der Lockdown uns auch hinsichtlich Weiterbildungsveranstaltungen gelehrt: bei Präsenzver-





anstaltungen werden wir ab sofort immer ein Back-up in der Hinterhand haben, sodass wir in sehr rascher Umsetzungszeit Präsenzveranstaltungen auch als Webinare abbilden können. Unsere Ausbildungsveranstaltungen und Workshops für Vermittler, die wir bereits seit Jahren anbieten, waren auch schon vor den neuen Rahmenbedingungen durch die Krise sehr gut besucht. Aber insbesondere den letzten Monaten konnten wir bei unseren Webinaren eine enorme Teilnehmerzahl verzeichnen.

**Die IDD hat zu einigen gesetzlichen Änderungen geführt, wo sehen Sie die wichtigsten Punkte?**

**Klepp:** Nach rund zwei Jahren „Praxis“ ist die IDD nun in der Versicherungswirtschaft angekommen. Bereits lang davor haben wir uns auf die Einführung der Versicherungsvertriebsrichtlinie in Österreich mit einem schlanken Projektteam sehr intensiv und gut strukturiert vorbereitet. Die neuen regulatorischen Bestimmungen betreffen die Themen Beratungsprozess, Courtagevereinbarung, Produktentwicklung, Vergütung und die Aus- und Weiterbildung - somit fast alle Kernbereiche einer Versicherung. Die IDD Umsetzung hat zu einer Änderung im Makler-, Bankwesen-, Finanz-

marktaufsichtsbehörden- und im Versicherungsaufsichtsgesetz geführt und schlussendlich auch in die Gewerbe-

---

**Die Einführung der IDD hat auch nicht unwesentlich zur Transparenz und Gerechtigkeit in der Vergütung beigetragen.**

---



ordnung eingegriffen. Was für uns alle – sowohl Versicherer als auch Vermittler – aber wichtig war: Ein Provisionsverbot brachte die IDD nicht.

Die IDD brachte einerseits einen erheblichen Mehraufwand betreffend der Dokumentationsverpflichtung mit sich, hat jedoch andererseits in der Zusammenarbeit zwischen Versicherer und Maklern bzw. Agenten für eine verbesserte Transparenz in den jeweiligen Geschäftsprozessen gesorgt. Rückblickend gesehen war die größte Herausforderung sicherlich die Ausgestaltung der neuen Courtagevereinbarungen. Innerhalb kurzer Zeit haben wir die Vereinbarungen mit fast 2.500 Maklern, Mehrfachagenten und Finanzdienstleistern auf die neuen gesetzlichen Bestimmungen umgestellt. Dabei den gesetzlichen Anforderungen gerecht zu werden und zugleich den Vertriebspartnern fair und partnerschaftlich bei der Ausformulierung des neuen Kooperationsvertrages zu begegnen, war kein leichtes Unterfangen. Immerhin waren manche Verträge mehr als 20 Jahre alt und waren über viele Jahre ein solides Fundament für die

Zusammenarbeit mit unseren Vertriebspartnern.

Wir haben viele konstruktive Gespräche mit den Vermittlern geführt, eine ausführliche Synopse zu den Vertragsänderungen zur Verfügung gestellt und – ganz wichtig – die Standesvertretungen frühzeitig eingebunden. Der ehrliche Umgang mit den neuen gesetzlichen Vorschriften hat wesentlich zur Vertrauensbildung beigetragen und dazu geführt, dass alle unsere Vertriebspartner rechtzeitig vor Einführung der IDD die neue Courtagevereinbarung unter-

---

**Die COVID-19 bedingten Veränderungen unseres Arbeitsalltages werden uns auch in Zukunft ständig begleiten.**

---

schrieben haben. Die Einführung der IDD hat auch nicht unwesentlich zur Transparenz und Gerechtigkeit in der Vergütung beigetragen. Rein quantitative Kriterien und z.B. Umsatzstufen, die zur Benachteiligung von Kunden führen konnten, sind nun bei der Ausgestaltung von Bonifikationen verboten. Der Einbau von qualitativen Kriterien trägt hier viel zur Fairness von Sondervergütungen bei.

### **Welche maßgeblichen Änderungen hat es gegeben?**

**Klepp:** Im Zuge unseres IDD-Projektes wurden alle aktuellen Prozesse durchleuchtet und auf Umfang und Komplexität überprüft. Dadurch ist es gelungen einige wesentliche Geschäftsprozesse zu verschlanken und diese gezielt auf Automatisierung und Digitalisierung vorzubereiten. Eine hohe Dunkelverarbeitungsquote und die Sofortpolizze sind wichtige Faktoren in der Optimierung und Verzahnung der Prozesse zwischen Vertriebspartner und Versicherer, die qualitätssichernd auf den Kunden einwirken.

Unterstützend hierzu dient VAV PRO, das VAV Vertriebspartnerportal, als Kommunikationsdrehscheibe zu unseren Vertriebspartnern. Neben Tarifberechnung, tagesaktuellen Kundeninformationen, allen Produktdetails und zahlreichen Up- und Download-Funktionen, können unsere Vertriebspartner darauf vertrauen, dass Beratungsprozess, Antragsabwicklung und Beauskunftung vollständig DSGVO- und IDD-konform erfolgen.

### **Was erwarten Sie vom 2. Halbjahr?**

**Klepp:** Digitalisierung der Prozesse, Service, Erreichbarkeit mittels E-Mail und Telefon sowie Webinare und Videokonferenzen. – Die COVID-19 bedingten Veränderungen unseres Arbeitsalltages werden uns auch in Zukunft ständig beglei-

ten. Eines aber haben die letzten Wochen gezeigt: Persönlicher Kontakt, persönlicher Austausch und persönliche Gespräche sind unverzichtbar. Deshalb sind wir auch bereits wieder unterwegs zu unseren Vertriebspartnern, aber selbstverständlich stets unter Einhaltung der COVID-19 Vorsichtsmaßnahmen.

Wir werden weiterhin rasch und unbürokratisch mit individuellen Lösungen,

---

**Eines aber haben die letzten Wochen gezeigt: Persönlicher Kontakt, persönlicher Austausch und persönliche Gespräche sind unverzichtbar.**

---

wie Stundungen und Prämienreduktionen, unseren Vertriebspartnern und deren Kunden zur Seite stehen.

Auch wenn wir jetzt realisieren, dass wir vom Geschäftsaufkommen sehr rasch wieder an die Zeit vor COVID-19 anschließen können, erwarten wir dennoch, dass sich die konjunkturellen Auswirkungen zeitversetzt ab 2021 bemerkbar machen werden. Hier gilt es eng zusammenzuarbeiten und mit Zuversicht an gemeinsamen Lösungen zu arbeiten.

Es hat in den letzten Wochen einige Produktüberarbeitungen gegeben, die im Herbst lanciert werden. Dies betrifft das Business Paket und das Immo Paket. In Planung ist auch die Produktüberarbeitung der Rechtsschutzversicherung. Mit unseren Firmen- und Gewerbekunden haben wir in den letzten Monaten einen intensiven Austausch gepflegt und werden

---

**Wir werden weiterhin rasch und unbürokratisch mit individuellen Lösungen, wie Stundungen und Prämienreduktionen, unseren Vertriebspartnern und deren Kunden zur Seite stehen.**

---

nicht nur die Gewerbebündel-Versicherung forcieren, sondern wollen uns auch wieder verstärkt als Versicherungspartner in der Bauwirtschaft positionieren.

**Wir danken für das Gespräch.**