



## Das 100-Millionen-Team

Seit zwei Jahren stehen Sven Rabe, Vorstandsvorsitzender, und Dipl. Ing. Christian Sipöcz, Vorstand, an der Spitze der VAV Versicherung in Österreich. Im letzten Jahr gab es einige besondere Ereignisse im Unternehmen. Die 100-Millionen-Bestandsmarke wurde überschritten und der VHV-Mutterkonzern wurde 100 Jahre alt. Ein Versicherungsunternehmen, das sich durch moderne technische Features auszeichnet. Ein zukunftsfähiges Modell.

Das Jahr 2020 hat auch für die VAV wieder sehr erfolgreich begonnen, was sind Ihre Strategien für das kommende Jahr?

**Rabe:** Wir bleiben weiterhin auf unserem Kurs, den wir in den letzten beiden Jahren verfolgt haben. Die strategische Ausrichtung der VAV wurde für die nächsten Jahre festgelegt. Als reiner Makler- und Mehrfachagentenversicherer werden wir uns neben der starken Kfz-Sparte auch heuer wieder auf eine Stärkung des Sachbereiches konzentrieren. Im letzten Jahr gab es bei einigen Produkten eine Neugestaltung, somit können wir nun sowohl im Haushalts- als auch im Unfall- und Rechtsschutzbereich Best-Advice-Produkte anbieten. Die letzten zwei Jahre hatten wir ein deutlich über dem Marktdurchschnitt liegendes Wachstum. Im Jahre 2019 wurde die 100-Millionen-

**Im Jahre 2019 wurde die 100-Millionen-Grenze bei der Bestandsprämie überschritten, mit einem Wachstum von über zehn Prozent.**

Grenze bei der Bestandsprämie überschritten, mit einem Wachstum von über zehn Prozent. Das ist sicherlich auch eine der Strategien für das heurige Jahr. Der Markt braucht kleine wendige Versicherungsunternehmen, der Markt braucht die VAV Versicherung, die Zeit ist reif für uns.

**Der Kfz-Versicherungsbereich soll laut einigen Versicherungsmaklern nicht mehr ökonomisch sein. Wie ist Ihre Meinung dazu?**

**Rabe:** Das stimmt nur bedingt. Es ist weiterhin das Kern- und Ankerprodukt für einen Versicherungsmakler im Endkundenbereich. Der Kfz-Bereich hat noch immer das größte Prämienvolumen am Markt. Solange es Autos gibt, werden sich auch Makler mit der Thematik beschäftigen müssen. Für viele Kunden ist die Kfz-Versicherung eine der bedeutendsten Versicherungen. Der Makler kann diesen Bedarf nutzen, denn er bringt eine hohe Kundenfrequenz und eine ausgezeichnete Gesprächsbasis für weitere Produkte. Wir unterstützen das KFZ Geschäft mit einfachen und schnellen Geschäftsprozessen.

**Sipöcz:** Das Entscheidende im Bereich Kfz-Versicherung ist, wie schnell und reibungslos die Poliz-

**Solange es Autos gibt, werden sich auch Makler mit der Thematik beschäftigen müssen. Für viele Kunden ist die Kfz-Versicherung eine der bedeutendsten Versicherungen.**

zierung und Berechnung funktioniert. Die VAV Versicherung hat bereits in der Vergangenheit viel in prozessuale Verarbeitung investiert. Davon können unsere Vertriebspartner nun profitieren. Seit Ende des letzten Jahres gibt es die Sofortpolizze, diese wird innerhalb von 30 Sekunden je nach Wunsch an die E-Mail-Adresse des Kunden oder des Versicherungsmaklers zugestellt. Unsere Vorteile sind Wendigkeit und Schnelligkeit.

**Dunkelverarbeitung, die funktioniert?**

**Sipöcz:** Die Dunkelverarbeitung funktioniert reibungslos, wenn die Verträge





---

**Automatisierte Prozesse erlauben sowohl eine rasche maschinelle Verarbeitung als auch den Versand der Polizze innerhalb weniger Sekunden.**

---

über VAV PRO oder eine andere an die VAV angebundene Schnittstelle zu uns kommen. Bei der VAV bedeutet dunkel, dass alles automatisiert abläuft und keine Person in der Verwaltung noch irgendeinen Handgriff tätigen muss. Automatisierte Prozesse erlauben sowohl eine rasche maschinelle Verarbeitung als auch den bereits erwähnten Versand der Polizze innerhalb weniger Sekunden. Diese Vorteile werden von unseren Vertriebspartnern gerne genutzt und ermöglichen es uns, die schöne Wachstumsentwicklung der letzten beiden Jahre mit gleichbleibender guter Qualität zu stemmen.

**Bedeutet das im Umkehrschluss, dass Kfz-Versicherung im Vertrieb für jene, die im digitalen Zeitalter angekommen sind, weiterhin interessant bleibt?**

**Rabe:** Ja klar, wir sehen das im Gespräch mit Vertriebspartnern, dass die Schnelligkeit der Abwicklung ein Entscheidungskriterium dafür ist, mit welcher Versicherung man zusammenarbeitet. Nur dann, wenn es wenige Minuten von Eingabe bis zur Polizze dauert, wird ökonomisch gearbeitet. Wir sind davon überzeugt, dass man das Segment Kfz-Versicherung auch weiterhin ökonomisch betreiben kann. Es ist wichtig, Automatisierung zu leben und nicht nur darüber zu reden.

**Die VAV-Versicherung bietet ihren Kunden auch besondere Features im Kfz-Bereich?**

**Rabe:** Die Kooperation mit Partnern wie Mo'Drive ist ein wichtiger Schritt in eine umfassende Dienstleistung für den Kunden im Schadenfall. Hol- und Bringservice, Reduktion des Selbstbehaltes, Reparatur in Qualitätswerkstätten und eine elektronische Schadenmeldung rund um die Uhr ist ein komplettes Paket, das wir unseren Kunden bieten. Woran wir nun arbeiten, ist die Automatisierung im Schadensbereich. Jeder Schaden ist individuell. Dennoch sind wir überzeugt, dass Prozesse im Kasko-Bereich noch mehr standardisiert werden können. Wir gehen davon aus, dass wir in den nächsten drei Jahren

Prozesse schaffen, die es ermöglichen, alles, was rund um Reparatur und Schaden abläuft, digital abbilden und automatisieren zu können.

**Sie planen heuer auch eine Offensive in den Sachsparten?**

**Sipöcz:** Wir sehen für den Bereich Haushalt- und Eigenheimversicherung noch genug Wachstumspotenzial für uns. Die Best-Leistungsgarantie, die es zuvor in der Haushaltsversicherung gegeben hat, wurde nun auch in der Eigenheimversicherung etabliert. Ein Asset, das wir nicht neu erfinden müssen, aber mit dem wir bei den Vertriebspartnern punkten können.

**Rabe:** Der Vorteil ist, dass der Makler sich mit unseren Produkten darauf verlassen kann, dass er im Sinne seines Kunden,

---

**Der Vorteil ist, dass der Makler sich mit unseren Produkten darauf verlassen kann, dass er im Sinne seines Kunden, im Best-Advice-Sinne, handelt.**

---

im Best-Advice-Sinne, handelt. Es entfällt damit eine ununterbrochene Durchsicht der Versicherungsverträge bei den Kunden, denn durch das Best-Advice-Produkt kann sich der Versicherungsmakler auch im Haftungsbereich sicher fühlen.

#### Bezüglich Kommunikation und Schnittstellen, was bieten Sie Ihren Vertriebspartnern an?

**Rabe:** Es findet eine spannende Entwicklung am österreichischen Markt statt. Ob OMDS oder BIPRO, wir sind pragmatisch und bauen unsere IT soweit um, dass am Ende die bessere Lösung bedient werden kann. Bis dahin folgen wir den Vertriebsprogrammen unserer Vertriebspartner. Die nächsten großen Schritte sind sicher die TAA-Prozesse, Tarifierung – Angebot – Abschluss, die in allen Ver-

triebspartnersystemen für die Massensparten integriert werden sollen. Das hilft vor allem dem Vertriebspartner in der effizienten Abwicklung und Verwaltung der Bestände.

**Sipöcz:** Die Sofortpolizzierung ist sicherlich eine der technischen Umsetzungen, die viele Vertriebspartner davon überzeugt hat, mit der VAV zusammen zu arbeiten. Wir sind von der Batchverarbeitung weg, es wird live im System poliziert. Es ist uns ein Anliegen, uns daran zu orientieren, was der Vertriebsmarkt braucht. Dies gilt für Produkte, Prozesse und auch die von der VAV gebotenen Services.

#### Wie sehen Sie den Versicherungsvertrieb in 20 Jahren?

**Rabe:** Er wird sich sehr verändern. Die Branche, die Gesellschaft und das Kundenverhalten verändern sich laufend. Meine These ist, dass dies aber alles länger als prognostiziert dauern wird. Ich denke nicht, dass es einen großen Endkampf zwischen Onlineverkauf und Versicherungsmakler geben wird. Die Vertriebswege werden zusammenwachsen und im Versicherungsmaklerbereich wird es technischer werden. Vermittler, die gut aufgestellt sind, haben eine positive Perspektive dem Kunden weiterhin ein guter Partner zu sein. Die Risiken werden komplexer, die Beratung wird wichtiger denn je sein.

**Sipöcz:** Ich sehe das genauso. Wenn man den Online-Markt – Banking oder Handel – mit der Versicherungsbranche vergleicht, dann sieht man, dass die Versicherungsbranche dem noch weit hinterherhinkt. Wir sehen FinTechs und Start-ups in der Branche nicht als Bedrohung, sondern als Unterstützung für unsere teilweise schon sehr fiten technischen Prozesse. Wir profitieren schon länger vom Onlinevertrieb, 25 Prozent unseres Neugeschäftes in der Haushaltsversicherung kommt bereits aus dem Onlinebereich. Wenn der Kunde eine Beratung wünscht, dann wird seine Anfrage an einen Makler weitergeroutet. Die Online-Abschlüsse werden mehr werden, aber ich glaube nicht, dass sich die Menschen im Schadenfall ausschließlich auf eine Maschine verlassen wollen.

#### Was wünschen Sie sich vom heurigen Jahr?

**Sipöcz:** Den Schwung und die Dynamik der letzten beiden Jahre auch heuer mitzunehmen. Wir wachsen profitabel, wenn es so weitergeht, dann sind wir in drei Jahren um 25 Prozent organisch gewachsen, darauf können wir stolz sein.

**Rabe:** Dass die Vertriebspartner und unsere Mannschaft weiterhin so zufrieden mit uns sind und wir gemeinsam die Zukunftsthemen angehen.

**Wir danken für das Gespräch.**

**Die Online-Abschlüsse werden mehr werden, aber ich glaube nicht, dass sich die Menschen im Schadenfall ausschließlich auf eine Maschine verlassen wollen.**

