

AssCompact

Das Fachmagazin für Risiko- und Kapitalmanagement **ÖSTERREICH**



23. März 2022

Nähe zum Vertriebspartner als Erfolgsfaktor für die VAV

Dipl.-Oek. Sven Rabe, Vorstandsvorsitzender der VAV Versicherungs-AG steht seit Anfang April 2018 an der Spitze der VAV in Österreich. Im AssCompact Interview spricht er über Schaden-Steuerung im KFZ, warum Automatisierung eine Win-Win-Situation für alle ist und welche Vorteile BiPRO für die Vertriebspartner bringt.

Sven Rabe ist schon seit 2009 bei der VAV dabei und kennt daher das Unternehmen gut, was ihm wiederum den Start als Vorstandsvorsitzender erleichtert habe: „Christan Sipöcz und ich haben uns mit dem Auftrag des Eigentümers bzw. Aufsichtsrates zusammengesetzt und eine neue Strategie geplant. Wesentlich war, dass wir anstatt einer Wachstumsstrategie eine Verbreiterungsstrategie definiert haben, die besagt, dass wir in allen Bereichen besser werden wollen – sowohl in der Vermittlerbeziehung als auch in den einzelnen Sparten“, erzählt Rabe. Dazu gehöre natürlich auch, den Kfz-Versicherungsanteil laufend zu beobachten. Strategisches Ziel dabei sei, einen Ausgleich zu schaffen und auch in anderem Bereichen zu wachsen. „Genau hier liegt die große Herausforderung, denn Sach-, Firmen-, Haftpflicht- bzw. Baugeschäft wird natürlich anders gemacht als Kfz-Versicherung“, erklärt Rabe. So müsse gerade im Sachbereich Best-Advice-Produkte bzw. die Nähe zum Vertriebspartner vorangestellt werden. „Dabei haben wir alle neuen Produkte mit Best-Advice-Komponenten versehen, so dass diese relevanter für die Vertriebspartner sind – nicht nur im Preis.“ Auch ihre Baukompetenz wolle die VAV stärker hervorkehren. „Hier sehen wir großes Potenzial. Darüber hinaus wollen wir mit neuen Kampagnen unsere Markenbekanntheit weiter stärken“, so Rabe.

KFZ: „Schaden-Steuerung wird uns die nächsten Jahre noch stärker begleiten“

Aufgrund von Corona sei laut Rabe die die Schadenhäufigkeit temporär zurückgegangen, weil weniger Mobilität auf der Straße herrschte. „Aber im Umkehrschluss wachsen die durchschnittlichen Schadenkosten trotzdem weiter. Bereits im letzten Jahr sind die durchschnittlichen Reparaturkosten um 6,8% gestiegen“, erläutert Rabe.

Um diesen Kreislauf zu durchbrechen, versuche die VAV, beim Typklassen-Tarif ein Pricing zu finden, das risikogerecht ist. Der Einfluss auf die Werkstättenpreise wiederum bleibe schwierig. „Wir versuchen, mit Kooperationspartnern eine gewisse Werkstatt-Steuerung hinzubekommen, die dann aufgrund der Masse auch Vorteile bei den Durchschnittskosten hat. Es ist ein Versuch. Das Thema Schaden-Steuerung wird uns die nächsten Jahre vermutlich noch stärker begleiten, solange die Durchschnittskosten stärker steigen als die Prämien“, ergänzt Rabe.

Automatisierung: „Win-Win-Situation für den gesamten Versicherungsmarkt“

Die VAV hat schon früh auf die Automatisierung und Standardisierung von Prozessen gesetzt. Dennoch lege die VAV viel Wert auf die Nähe zum Vertriebspartner: „Die Beziehungsebene ist natürlich extrem wichtig“, weiß Rabe. „Nähe zum Vertriebspartner ist ein Erfolgsfaktor der VAV. Das hat aber nichts damit zu tun, dass man dahinter die Prozesse des Standard-Geschäftes automatisiert. Auch die Makler und Vertriebspartner digitalisieren. Im Zweifel ist das eine Win-Win-Situation für den gesamten Markt, wenn wir nicht nur mit Papier arbeiten.“

„Mit BiPRO können Kundenerlebnisse geschaffen werden, die für alle Seiten vorteilhaft sind“

Die VAV arbeitet im Bereich der digitalen Kommunikation mit den Vertriebspartnern eng mit der IGV und BiPRO zusammen. „BiPRO ist eine Norm für den Markt, bei der jeder mitmachen kann“, so Rabe und erklärt weiter, dass die VAV sich über BiPRO mit der IGV gekoppelt hat, da diese unter IDD-Gesichtspunkten bereits eine eigene Abschluss-Strecke gebaut hatte. „Hier funktioniert BiPRO sehr gut – Rohdaten hinschicken, Offert zurückbekommen. Deshalb wollen wir BiPRO auch auf Eigenheim/Haushalt erweitern.“

Ein großer Vorteil für die Vertriebspartner ist dabei die Live-Dokumentation, bei der alles sofort vorhanden ist und der Kunde seine Polizze sofort mitnehmen kann. „So kann man auch Kundenerlebnisse schaffen, die dann auch für den Vertriebspartner positiv sind. Oft wird ja unterstellt, dass es nur um Prozesskosten-Verbesserungen beim Versicherer geht. Doch ich sehe es als Win-Win-Situation: wenn es funktioniert, ist es für alle Seiten vorteilhaft – für den Kunden, den Vertriebspartner und die Versicherung“, ist sich Rabe sicher.

Das gesamte Interview lesen Sie in der AssCompact April-Ausgabe!

Foto oben: AssCompact Herausgeber Franz Waghinger im Gespräch mit Dipl.- Oek. Sven Rabe, Vorstandsvorsitzender der VAV Versicherungs-AG