

# Die WWK überzeugt bei der Umsetzung der BiPRO-Normen

Interview mit Rainer Gebhart, Vertriebsvorstand der WWK Versicherungen

Die WWK geht bei der Umsetzung der BiPRO-Normen einen Schritt voran. Die daraus resultierende Beschleunigung der Geschäftsprozesse wird vom Maklermarkt honoriert. So konnte der Versicherer dort in den vergangenen Jahre stetige Produktionszuwächse verzeichnen. Aber auch über BiPRO hinaus baut die WWK ihre Services für Makler aus.

**Herr Gebhart, im Juni wurde die WWK mit dem diesjährigen BiPRO-Award in der Kategorie der Produktgeber ausgezeichnet. Wo sind Sie denn den Wettbewerbern bei der Umsetzung ein Stück voraus?**

Wir haben uns bei der Umsetzung der BiPRO-Normen voll und ganz auf den Bedarf im Maklermarkt fokussiert. Dabei ist es äußerst wichtig, die digitalen Daten so aufzubereiten, dass der Makler sie ohne zusätzlichen Aufwand sofort automatisiert verarbeiten kann. Zudem haben wir es geschafft, alle wesentlichen BiPRO-

„Wir haben schon vor einigen Jahren ein bereichsübergreifendes Team installiert, das sich darum kümmert, die Digitalisierungsthemen in unserem Haus zu identifizieren und zu koordinieren“

Geschäftsvorfälle abzubilden. Dass wir dabei führend sind, zeigt der Gewinn des renommierten Awards und ist unser ent-

scheidendes Alleinstellungsmerkmal. Darüber hinaus bieten wir als einer von nur wenigen Versicherern einen speziellen „Deeplink“. Dieser ermöglicht Maklern einen direkten Zugang auf seine vermittelten Kunden, selbst wenn er über einen Maklerpool angebunden ist.

**Lange Zeit war BiPRO eher Insidern ein Begriff. Heute wissen auch viele Makler, worum es geht. Wie greifbar sind die Normen mittlerweile in der Praxis?**

Durch die Nutzung von BiPRO-fähigen Maklerverwaltungsprogrammen partizipieren Makler direkt von den angebotenen BiPRO-Standards. Die digital bereitgestellten Informationen kann jeder einzelne Makler dann exakt so managen, dass seine eigenen Arbeitsabläufe optimiert werden. So führt beispielsweise alleine die tägliche Abholung der digitalen Vermittlerpost per BiPRO in der Praxis zur erheblichen Arbeits erleichterung im Alltag.

**Auch außerhalb der Branchennormen dreht sich die Digitalisierung stetig weiter. Was sind hier die neuesten Entwicklungen in Ihrem Haus?**

Wir haben schon vor einigen Jahren ein bereichsübergreifendes Team installiert, das sich darum kümmert, die Digitalisierungsthemen in unserem Haus zu identifizieren und zu koordinieren. Ein praktisches Beispiel für die Verbesserung der

digitalen Schnittstellen zum Makler ist unser Vertriebsinformationsportal, über das unsere Partner übersichtlich und einfach jederzeit alle Informationen rund um Kunden und Verträge erhalten. Aber auch den Bereich bAV haben wir stark im Fokus. Hier bieten wir in Zusammenarbeit mit dem Technologieanbieter xbAV seit kurzem als erster Versicherer einen vollintegrierten und digitalen Beratungsprozess für Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Damit machen wir bAV für alle Beteiligten deutlich einfacher.

**Inwieweit wird auch der Kunde in die digitalen Abläufe einbezogen?**

Für den Kunden bietet die Digitalisierung einen einfachen und transparenten Zugang zu seinen Versicherungsangelegenheiten. Mit unserem neuen Kundeninformationsportal „WWK Inside“ können alle aktiven Verträge des Versicherungsnehmers über moderne Oberflächen eingesehen werden. Ziel ist es, das Portal in den nächsten Jahren zu einer umfangreichen Serviceplattform auszubauen.

**Digitalisierung ist zweifelsohne das Thema, über das wir alle am häufigsten sprechen. Wird an dieser Stelle der Wettbewerb um den Makler gewonnen?**

Durch den sinnvollen Einsatz moderner Informationstechnologien und digital zur Verfügung stehender Daten verbessern wir nicht nur unsere Geschäftsprozesse, sondern auch die der Makler. Dies wird vom Markt honoriert. Der Wettbewerb um den Makler hängt aber weiterhin auch von zahlreichen anderen Faktoren ab, wie natürlich der Qualität der Produkte und dem Service und nicht zuletzt von einer angemessenen

Vergütung. Dass wir mit unseren Angeboten insgesamt auf dem richtigen Weg sind, zeigt natürlich auch das starke Produktionswachstum der letzten Jahre im Maklervertrieb.

### **Wo setzen Sie in der Unterstützung Ihrer Partner noch an?**

Digitalisierung bietet auch im Bereich der Schulung von Vertriebspartnern vielfältige neue Möglichkeiten. Wir bieten über die „WWK Akademie online“ seit 2013 jeden Freitag zwei Webinare zu aktuellen Fachthemen mit internen und externen Referenten an, seit 2018 auch IDD-konform mit Weiterbildungszeiten. Die Akademie hat eine sehr gute Resonanz: Insgesamt haben wir bereits über 30.000 Teilnehmer geschult, 2018 wurde sogar die Teilnehmerzahl von 10.000 überschritten.

### **Wenn es um die Betreuung der Makler geht, wurde ja in der Branche auch einiges probiert. Gibt es sowas wie die klassische Maklerbetreuung noch?**

Die WWK ist seit vielen Jahren ein verlässlicher Partner für Makler und freie Vertriebe, sowohl auf der Produkt- als auch auf der Provisionsseite. Ein weiterer Erfolgsfaktor für unser starkes Wachstum im Partnervertrieb ist aber sicherlich auch die umfassende Betreuung der Vertriebspartner vor Ort. Acht Vertriebsdirektionen mit Sitz in Deutschland sowie eine Vertriebsdirektion in Österreich kümmern sich zuverlässig und kompetent um die Anliegen jedes einzelnen Vermittlers. Das wird von Maklern gerade im stetig komplexer werdenden Finanzvertrieb weiter hoch geschätzt. An dieser Betreuungsstruktur halten wir nicht nur strategisch fest, wir bauen sie durch eigene Nachwuchskräfte im Bereich des Maklerbetreuerenteams sogar noch weiter aus.

### **Nun wissen wir, dass Hotlines bei Maklern nicht immer so beliebt sind. Wie kann eine Vertriebsunterstützung dieser Art funktionieren?**

Unsere Erfahrungen zeigen ein anderes Bild. Angesichts des hohen Aufwands, den Makler heute zu bewältigen haben, wird unsere zentrale Vertriebsunterstützung immer stärker in Anspruch

genommen. Wir bieten unseren Partnern mit Hilfe eines qualifizierten Expertenteams der Versicherungszentrale eine zusätzliche, optional einsetzbare Vertriebsberatung. Über eine kostenlose Telefon-Hotline erhalten Vertriebspartner bei allen Fragen rund um Anträge, Verträge, Produktbedingungen und Bestandsthemen fallabschließende Antworten. Das Team besteht aus hochqualifizierten Mitarbeitern und wurde bereits mehrfach für die Qualität und die exzellente Erreichbarkeit ausgezeichnet.

### **Gibt es aktuell konkrete Pläne für einen weiteren Service-Ausbau?**

Hohe Servicequalität ist ein entscheidender Faktor, um Wettbewerbsvorteile gegenüber Mitbewerbern aufzubauen. Seit vielen Jahren haben wir deshalb im gesamten Unternehmen kontinuierlich verbindliche Standards für viele Serviceangebote umgesetzt, um die Servicequalität für Partner und Kunden zu steigern. Zu nennen sind insbesondere das schon erwähnte leistungsstarke Telefonkonzept im Rahmen der Vertriebsberatung und die äußerst rasche Bearbeitung von Neugeschäft. Diese Service-Versprechen haben wir vor kurzem auch auf den Anbieterwechsel bei Riester und auf Erhöhungen bei Riester-Verträgen ausgebaut. Der Maklervertrieb honoriert unsere Anstrengungen, denn hier wachsen wir seit vielen Jahren sehr stark.

### **Und wie sieht es mit neuen Tarifen aus?**

Unsere unter dem Namen WWK IntelliProtect® in allen drei Schichten angebotenen fondsgebundene Rentenversicherungen feiern gerade ihr zehnjähriges Bestehen am Markt. Sie haben sich mit rund 350.000 vermittelten Verträgen und einer abgerechneten Beitragssumme von über 10 Milliarden Euro zu einer einmaligen Erfolgsgeschichte für uns entwickelt. Hauptgrund dafür ist der auf einem iCPPI-Modell basierende effiziente Garantiemechanismus IntelliProtect®. Er ermöglicht den Kunden selbst in Zeiten niedriger Zinsen hohe Renditechancen. An diesem bewährten Produktkonzept halten wir im Grundsatz weiter fest. Selbstverständlich haben wir den Markt im Blick und ein Augenmerk darauf, dass wir unseren Wettbewerbsvorsprung behalten. So haben wir in der jüngeren Vergangenheit wiederholt neue attraktive Anlagealternativen ergänzt und auch in naher Zukunft dürfen Sie sich auf positive Nachrichten aus unserer Produktschmiede freuen. ■



Rainer Gebhart