



Die Corona-Krise schafft den Idealtypus des Finanzberaters: den hybriden Vermittler

AssCompact Herausgeber Franz Waghübinger im Interview mit Thomas Heß, Bereichsleiter Marketing und Organisationsdirektor Partnervertrieb der WWK, und Stefan Otto, Vertriebsdirektor Österreich der WWK

Herr Heß, Sie verantworten seit Jahresbeginn das Marketing der WWK und als Organisationsdirektor die Sonderdirektion des Partnervertriebs. Welche Auswirkungen haben Ihre neuen Funktionen auf den Markt in Österreich?

Thomas Heß: Die wesentliche Frage ist einerseits, wie wir unsere Infrastruktur am österreichischen Markt noch besser fokussieren können, indem wir bedarfsgerechte Produkte, Serviceleistungen und Schulungen für Vermittler zur Verfügung stellen. Andererseits sehen wir, dass die Konzentration im Markt auf die großen Vertriebseinheiten zunimmt, branchenweit und bei uns. Diese Partner haben vielfach Sonderwünsche, wie beispielsweise spezielle Fondslösungen in der Fondspolice. Da die Anforderungen stetig mehr werden, benötigt man heute einen anderen Betreuungsansatz, der von einer deutlich stärkeren Verzahnung mit Marketing, Produktmanagement und Technologiethemen geprägt sein muss. Der Wunsch unseres Vorstands war es, all diese Themen in einem Bereich unter meiner Führung zu bündeln. Zusammen mit Stefan Otto werden wir unsere Leistungen für Kunden und Vermittler auch für Österreich weiter vorantreiben.

Welche Ziele haben Sie sich für Ihre neuen Agenden gesetzt, wo werden Sie Prioritäten setzen?

Thomas Heß: Wir wollen in Österreich weiterhin ein führender Player in der Zusammenarbeit mit Maklern und freien

Vertrieben in den Segmenten fondsgebundenen Polizzen und biometrischen Produkten sein. Glücklicherweise haben Stefan Otto und ich schon vor über einem Jahr einen Weg festgelegt, der sich jetzt als vorteilhaft erweist. Die 20 großen Vertriebspartner in Österreich werden von Stefan Otto persönlich betreut. Dazu zählen natürlich die Beziehungspflege und der kompetente Service vor Ort, aber natürlich auch Schulungen und vieles mehr. In der Breite des österreichischen Marktes versuchen wir mit unserem sogenannten Maklerstudio, modernere und effektivere Mittel im Markt zu implementieren.

Herr Otto, wie läuft im Moment die Kommunikation mit dem unabhängigen Vertrieb und wie unterstützen Sie Ihre Partner in dieser herausfordernden Zeit?

Stefan Otto: Vieles läuft natürlich über Telefon und E-Mail. Aber auch moderne Kommunikationsmittel wie Videotelefonie und Online-Schulungen nehmen

stark zu. Wir versuchen mit dem in Wien beheimateten „Maklerstudio“ bereits seit über zwei Jahren umfangreiche digitale Services für Vermittler wie Onlineberatung im österreichischen Maklermarkt zu implementieren. Die Corona-Krise wirkt mit den Kontaktverboten und Ausgangsbeschränkungen wie eine Art Katalysator für die neuen Möglichkeiten, Kunden anzusprechen und zu beraten.

Sind die österreichischen Vertriebspartner auf die technischen Erfordernisse eingestellt?

Stefan Otto: Das ist in der Breite der Maklerschaft sicherlich noch sehr gemischt zu betrachten. Wir glauben, dass sich die neue Art der digitalen Beratung auch nach Corona in Österreich immer stärker durchsetzen und die traditionellen Wege der Kundenansprache hervorragend ergänzen wird. Denn immer mehr Vermittler erkennen, dass ihre Arbeit durch Onlinetermine mit dem Kunden deutlich effizienter wird, mehr Termine pro Tag und Woche werden möglich. Dies wird alleine schon durch die wegfallenden Anfahrtswege deutlich. Zudem gelingt es mit modernen Medien auch, verstärkt jüngere Kundenschaft zu erreichen, die vielfach keine Termine im Wohnzimmer wünschen.

Thomas Heß: Ich sehe das genauso und kann das mit Erfahrungen aus Deutschland untermauern. Zur Überraschung vieler Kollegen im Haus schreiben große Vertriebseinheiten trotz des kompletten Lockdowns derzeit ein deutliches Plus. Andere Vertriebe ähnlicher Größenordnung, die eher klassisch unterwegs und weniger technologiefreundlich in ihrer Grundstruktur sind, haben teilweise herbe Produktionsverluste. Wir sehen also im Moment starke Unterschiede in der Umsatzentwicklung der verschiedenen Vertriebspartner. Gewinner sind derzeit Vertriebe mit überwiegend junger Zielgruppe und jungen Mitarbeitern, die sehr technikaffin sind. Insgesamt glauben wir, dass die persönliche Beratung immer wichtig bleiben wird, die technische Unterstützung aber eine immer größere Rolle spielen wird. Ich glaube, dass durch die Corona-Krise gerade ein neuer Idealtypus des Finanzberaters geschaffen wird – der hybride Vermittler.

Die WWK ist seit mehr als zehn Jahren am österreichischen Markt aktiv. In welchem Verhältnis stehen die damaligen Ziele mit dem bisher Erreichten?

Thomas Heß: Das Verhältnis zwischen Österreich und Deutschland, was Faktoren wie Einwohnerzahl und Wirtschaft betrifft, liegt ungefähr bei 1:10. Wir sind in Deutschland seit 1884 am Markt und haben am deutschen Markt im Partnervertrieb letztes Jahr gut 1,8 Mrd. Euro Beitragssumme geschrieben. Österreich müsste dann, um bei dieser Quote zu bleiben, circa 180 Mio. Euro machen. Das übertrifft Stefan Otto mit seinem effizienten Team nach nur zehn Jahren Österreichgeschäft bei weitem. Daran sieht man, welch guten Job das Team hier in Österreich macht.

Wie wird sich das Produktportfolio der WWK in Österreich entwickeln? In welchen Bereichen sehen Sie gute Marktchancen?

Stefan Otto: Wir sehen unsere Marktchancen weiterhin im Bereich der Fondspolizzen und bei den Tarifen zur finanziellen Absicherung der eigenen Arbeitskraft. Unsere Fondspolizze verbessern wir laufend, ab Juli wird es auch hier einige sehr attraktive Neuerungen geben.

„Unsere absolute Top-Marktchance bleibt weiterhin die Fondspolizze, wo es demnächst auch Neuerungen und Produkterweiterungen geben wird. Dort liegt einfach das Know-how der WWK.“ **Stefan Otto**

Thomas Heß: Wir werden zur Mitte des Jahres unsere Fondspolizze in Österreich durch die Hereinnahme von vier ETF-basierte BlackRock Managed Index Portfolios deutlich aufwerten. Je nach Risikobereitschaft können Kunden aus vier Portfolios ausgewählt werden, die sich unter anderem im Hinblick auf die maximale Aktienquote unterscheiden. Diese ▶



Thomas Heß, Bereichsleiter Marketing und Organisationsdirektor Partnervertrieb der WWK



Stefan Otto, Vertriebsdirektor Österreich der WWK

liegt bei 30, 50, 70 oder 90 Prozent. Hauptvorteil für die Kunden ist neben dem aktiven Vermögensmanagement innerhalb der Portfolios die breite Streuung der Fonds. So werden die Sparguthaben derzeit in über 30 unterschiedliche ETFs und damit in rund 7.500 Einzeltitel investiert. ETFs, also börsenhandelte Indexfonds, ermöglichen Kunden zudem eine kostengünstige Anlage.

Stefan Otto: Die BlackRock Managed Index Portfolios bieten ein perfektes Zusammenspiel für die Sparguthaben der Versicherungskunden. Sie kombinieren aktives, professionelles Portfolio- und Risikomanagement und kostengünstige ETFs als moderne Investmentbausteine. Für den Berater ergeben sich daraus viel mehr Ansätze, die eigene Expertise in der Beratung herauszustellen, indem er eine weitere Auswahl an verschiedenen Möglichkeiten hat. Das wird ein erheblicher Fortschritt in unserem Produktportfolio sein.

Die WWK legt sehr viel Wert auf eine Top-Kundenorientierung. Wie verstehen Sie Kundenorientierung im Bereich der Vertriebspartner? Womit soll ein unabhängiger Vermittler die WWK assoziieren?

Stefan Otto: Mit unserem sogenannten „Top-Kundenversprechen“ garantieren wir, dass jeder Vermittler innerhalb von 24 Stunden auftretende Fragen abschließend von uns beantwortet bekommt. Gleichzeitig hat die WWK in der Corona-Krise wieder gezeigt, dass sie für ihre Kunden spezielle Pakete schnürt, um jedem in der jetzigen Situation entgegenzukommen. Es geht einfach darum, flexibel und schnell zu sein, für die Vermittler, aber auch für deren Kunden.

Thomas Heß: Unser Profil als Serviceversicherer zeigt sich auch durch die leistungsstarken Möglichkeiten unserer Zentrale in München. Unser Kompetenzzentrum verzeichnet seit sieben Jahren in 92% aller Fälle eine rasche und abschließende Bearbeitung. Diese Serviceleistungen halten wir auch in Krisenzeiten aufrecht.

Stefan Otto: Für einen unabhängigen Berater, der zu Best Advice verpflichtet ist und für seine Beratung haftet, ist Know-how entscheidend. Die WWK ist sowohl mit ihrer Schulungsakademie bei Rosenheim als auch der Online-Akademie ein echter Bildungsdienstleister für freie Finanzberater. Unsere Online-Webinare sind der wahre Renner im Vertrieb. In den letzten sieben Jahren hatten wir über 40.000 Teilnehmer; Deutschland und Österreich zusammengerechnet.

Thomas Heß: Allerdings bekommen sie mit bloßen Tarifschulungen keine 40.000 Teilnehmer. Da müssen sie sich schon mehr einfallen lassen. Wir laden daher auch Fondsmanager und Vertriebsverantwortliche von Investmentgesellschaften sowie Geschäftsführer von Ratingagenturen als Referenten ein. Sie machen unsere Finanzberater mit aufwändigen und spannenden Vorträgen fit für ihre Kundengespräche. Damit treffen wir in den letzten Jahren immer den Geschmack des Publikums.

Ihr Unternehmen wird immer wieder für seine Substanzkraft und die hohe Eigenkapitalquote ausgezeichnet. Welche Vorteile bringt das im täglichen Geschäft?

Thomas Heß: Ein Versicherer steht wie kaum ein anderes Unternehmen für Sicherheit und Solidität. Was kann da wichtiger sein als die Kennzahl Substanzkraft? Jedes Unternehmen hat eine Aktiv- und eine Passivseite der Bilanz. Auf der Aktivseite sind sogenannte Bewertungsreserven. Sobald an den Kapitalmärkten die Zinsen steigen, schwinden viele dieser Reserven von einer Minute auf die andere. Als Kunde würde ich belastbarere Qualitätskriterien erwarten. Deshalb hat sich unser Haus vor vielen Jahren zu einer Substanzaufbaustrategie entschlossen, die auf der Passivseite der Bilanz stattfindet. Dort wird das Eigenkapital bilanziert, auf das man zu jeder Zeit zurückgreifen kann, wenn es finanzielle Probleme gibt, das Unternehmen wirtschaftlich unter Druck gerät. Die WWK hat im Laufe der Jahre rund 300 Mio. Euro Eigenkapital aufgebaut. Das ist eine enorme Größe, was sich insbe-

sondere relativ zur Unternehmensgröße zeigt. Unsere Eigenkapitalquote liegt zum Ultimo 2019 bei rund 6,5%. Der Durchschnitt der deutschen Versicherer bei 1,95%. Für unsere Kunden und Vermittler bedeutet das: Wir sind jederzeit in der Lage bedarfsgerechte Produktinnovationen auf Basis hoher IT-Kapazitäten einzuführen. Zudem ermöglicht es uns einen fairen Umgang mit unseren Vertriebspartnern auch auf der Courtageseite.

Die WWK bietet in Österreich seit vielen Jahren die WWK Premium FondsRente an. Wie hat sich das Geschäft in diesem Bereich entwickelt und wie sehen Sie die Zukunftschancen in diesem Produktsegment?

Thomas Heß: Die WWK bietet fondsgebundene Lebensversicherungen bereits seit über 45 Jahren in Deutschland erfolgreich an. Diese klare Ausrichtung setzen wir auch in Österreich fort. Denn wir waren schon immer der Meinung, dass Investmentsparen über Fondspolizzen eine einfache und auf längere Sicht äußerst profitable Form der Altersvorsorge für unsere Kunden darstellt. Dabei haben wir Kunden und Vermittler immer wieder von unserer Leitidee „Sachwert schlägt Geldwert“ überzeugt. Vor dem Hintergrund des anhaltenden Niedrigzinsumfelds ist dieses Argument besonders wichtig. Es gibt kaum mehr eine Alternative zu fondsbasierten Vorsorgeprodukten. Wir sehen deshalb weiter enormes Wachstumspotenzial in diesem Segment.

Stefan Otto: Mit der Absatzentwicklung unserer Fondspolizze sind wir mehr als zufrieden. Im vergangenen Jahr könnten wir ein Wachstum von über 10 Prozent erzielen. Im Vergleich zum Markt ist das ein hervorragender Absatzerfolg. Es zahlt sich aus, dass wir Kunden und Vermittler seit vielen Jahren hartnäckig über die Vorteile von Investmentsparen im Versicherungsmantel aufklären. Denn moderne Fondspolizzen bieten Kunden Ansparen, Risikoabsicherung und Auszahlung als Leibrente aus einer Hand. Extrem wertvoll sind dabei insbesondere die lebenslange Rentenzahlung und der bereits bei Vertragsabschluss garantierte Rentenfaktor.

Welche Vorteile bietet die Fondspolizzen der WWK im Vergleich zum Wettbewerb?

Stefan Otto: Unsere WWK Premium FondsRente zeichnet sich durch hohe Flexibilität und ein breites Anlagespektrum mit vielen top-bewerteten Investmentfonds aus. Ein besonderer Wettbewerbsvorteil unserer Fondspolizze ist darüber hinaus der „harte“ Rentengarantiefaktor mit Besserstellungsoption, der den bei Vertragsabschluss gültigen Rentenfaktor für die gesamte Laufzeit garantiert. Mit der speziell für Kinder und Jugendliche zur Verfügung stehenden Variante WWK Premium FondsRente Kids bieten wir zudem ein weiteres sehr wertvolles Feature. Kinder erhalten mit dem Einstieg ins Berufsleben die kostenfreie Option auf eine Berufsunfähigkeitsversicherung ohne neuerliche Gesundheitsprüfung. Dabei schließen wir kein Berufsbild aus, es können also auch viele sonst am Markt nicht versicherbare Berufe eingeschlossen werden.

Während sich immer mehr Berufe aufgrund der Zunahme von psychischen Erkrankungen nicht mehr am Markt versichern lassen, stellt dieses Argument für die WWK nach wie vor kein Ausschlusskriterium dar.

Ist für Sie beide eine ausgeglichene Work-Life-Balance ein Thema? Wie sorgen Sie für Stressabbau?

Thomas Heß: Ich habe das Glück, mit der WWK seit 22 Jahren einen ausgesprochen angenehmen und sympathischen Arbeitgeber zu haben. Die WWK hat ein starkes soziales Engagement für die Mitarbeiter. Seit vielen Jahren nutze ich die Möglichkeit, zweimal in der Woche ein firmeninternes EMS-Training zu machen, ein 20-minütiges Workout mit Elektrostimulation. Die WWK hat außerdem eine Kegelbahn im Keller und eine der schönsten Dachterrassen in ganz München, wo wir gerne abends als Kollegen einen Platz an der Sonne genießen. Ansonsten habe ich mir vor vielen Jahren, vor dem großen Immobilienhype, ein schönes Haus am Ammersee gekauft. Dort schätze ich die Ruhe in der Natur und die Seelandschaft und lasse den Alltag aus dem Geschäft auch mal hinter mir.

Stefan Otto: Golfen, Mountainbiken und Bergsteigen sind bei mir ein großer Faktor, den ich zum Ausgleich brauche. Im Augenblick habe ich das Glück, dass ich von mir zuhause zu Fuß losgehen und dann mit dem Untersberg 1.800 Höhenmeter vor mir habe, die ich gleich in der Früh oder nach Dienstschluss in Angriff nehme. Körperlich bin ich derzeit extrem fit. Und beim Wandern kann man ja trotzdem telefonieren, ich bin also auch dann noch erreichbar. Dadurch macht mir mein Job extrem viel Spaß, ich bin voll motiviert und weiß, dass wir noch einige gute Jahre erleben werden. ■

„Für einen unabhängigen Berater, der zu Best Advice verpflichtet ist und für seine Beratung haftet, ist Know-how entscheidend. Die WWK ist sowohl mit ihrer Schulungsakademie in Rosenheim als auch der Online-Akademie ein echter Bildungsdienstleister für freie Finanzberater.“ **Thomas Heß**