

VHV schärft Profil im Maklermarkt und im Bereich des Baugewerbes

Interview mit Dr. Angelo O. Rohlf, Vorstand Vertrieb der VHV Versicherungen

Die VHV Versicherungen wollen ihre Kompetenz im Baugewerbe ausbauen und haben hierzu eine neue Betriebshaftpflichtversicherung entwickelt. Zudem soll die Zusammenarbeit mit Versicherungsmaklern intensiviert werden, etwa durch neue digitale Angebote und den regelmäßigen Austausch mit einem Vermittlerbeirat.

Herr Dr. Rohlf, welche Akzente wollen Sie als neuer VHV Vertriebsvorstand setzen?

Ich weiß als leidenschaftlicher Vertriebler, wie wichtig die gute Beziehung zu unseren Vertriebspartnern, also den Maklern und Mehrfachagenten, ist. Deswegen möchte ich auch in der neuen Funktion die wichtige Beziehungsebene weiterhin pflegen. Digitalisierung, Prozesseffizienz und Produktinnovation können den persönlichen Kontakt ersetzen, nicht jedoch die gegenseitige Wertschätzung. Die VHV ist als Bauspezial- und Maklerversicherer auf dem Markt etabliert und es reizt mich vor allem, die Kompetenz der VHV in der Zielgruppe Bauwirtschaft auszubauen und unsere Position im Maklermarkt weiterzuentwickeln. Im Zuge dessen wollen wir unsere Vertriebspartner bei der Digitalisierung unserer Branche und ihres betrieblichen Alltags unterstützen. Dazu werden wir unsere Vertriebsstrukturen entsprechend modernisieren.

Einen speziellen Vertriebsschwerpunkt setzen wir in der Bauwirtschaft. Aktuell mit der optimierten Betriebshaftpflicht VHV BAUPROTECT, die mein Kollege Dietrich Werner mit seinem Team entwickelt hat. Mit diesem Produkt sind wir nah am Kunden, weil wir den Markt kennen.

Als eine erste Maßnahme haben Sie einen Vermittlerbeirat gegründet. Welchen Einfluss wird der Beirat haben? Soll er auch eventuellen Verstimmungen vorgreifen?

Wir haben am 26. Mai in diesem Jahr einen Vermittlerbeirat gegründet, um unsere enge Beziehung zu unseren Vertriebspartnern zu institutionalisieren. Damit haben wir ein Sprachrohr für die vielen Makler und Mehrfachagenten geschaffen, die mit der VHV zusammenarbeiten. In Zukunft werden sich 15 Vertriebspartner regelmäßig mit Experten der VHV treffen, um über Produkte, Services, Markttrends und die Zukunft des Vermittlerberufs zu sprechen. Durch die Nähe zu den Kunden wissen unsere Vertriebspartner, was am Markt gefragt ist. Dieses Wissen geben sie uns mit auf den Weg und gleichzeitig können wir die Vermittler direkt in die aktuellen Diskussionen rund um neue Produkte, Technik oder Services einbinden. Dadurch profitieren beide Seiten und natürlich können auch Verstimmungen schneller geklärt werden. Ich will so den offenen Dialog und die damit verbundene Transparenz noch weiter stärken und fortführen.

Neu ist auch, dass Sie Ihren Vertriebspartnern einen Zugang zur Videoberatung ermöglichen. Was erwarten Sie sich davon und wie ist der Zuspruch?

Da Kunden heutzutage verschiedene Kommunikationskanäle nutzen, wollen wir ihnen diese auch bieten. Mit dem Tool zur Online- und Videoberatung gehen wir einen weiteren Schritt im Rahmen unserer Digitalisierungsinitiativen. Vermittler können das Tool direkt in ihre Homepage einbinden und Chat- oder Videogespräche führen. Aber auch Vermittler ohne eine eigene Website können die Online-Beratung problemlos nutzen. Unabhängig vom Standort können Vermittler und Kunden nun über das Telefon hinaus miteinander kommunizieren und Beratungsdokumente sind direkt für beide digital verfügbar. Der gesamte Betreuungsprozess soll für alle Beteiligten dadurch effizienter ablaufen und eine schnelle, problemlose Beratung fördern.

Wird es weitere Schritte in Sachen Digitalisierung geben?

Die Digitalisierung betrifft alle Branchen und wird das berufliche sowie das private Umfeld der Vertriebspartner verändern. Dadurch wird die Versicherungsbranche stark beeinflusst und es entstehen Herausforderungen, denen wir uns stellen. Wir sehen Potenziale für noch mehr Kundenzufriedenheit, effizientere Prozesse, Produktinnovationen, Kooperationen und haben daher eine Vielzahl von Digitalisierungsinitiativen auf den Weg gebracht.

Welche Rolle spielen für Sie hier die verschiedenen Vertriebskanäle? Also, inwiefern arbeiten Sie mit Vergleichsportalen oder InsurTechs zusammen?



„Kunden nutzen heute verschiedene Kommunikationskanäle, die wollen wir ihnen auch bieten. Mit der Online- und Videoberatung gehen wir einen weiteren Schritt im Rahmen unserer Digitalisierungsinitiativen.“

Dr. Angelo O. Rohlf

Die VHV ist im Maklermarkt eine gesetzte Größe. Im Direktvertrieb hat unsere Gruppe mit der Hannoverschen Leben 140 Jahre Erfahrung, die wir für den Online-Vertrieb nutzen. Soweit InsurTechs die rechtlichen Anforderungen als Makler oder Mehrfachagent erfüllen, arbeiten wir mit ihnen zusammen – wie auch mit allen anderen Vertriebspartnern, die diese Voraussetzungen erfüllen. Die digitalen Vermittler bringen den Markt in Bewegung und zwingen die Branche, sich mit neuen Technologien auseinanderzusetzen. Das mag unbequem sein und auf den ersten Blick die Interessen von etablierten Vertriebspartnern berühren und möglicherweise auch Kundeninteressen nicht adäquat gerecht werden. Wenn die rechtlichen Anforderungen Richtung Kunde, Zulassung und Versicherer erfüllt werden, wird der Markt zeigen, welche InsurTechs sich dauerhaft behaupten können. Auch wir beschäftigen uns mit diesen Themen, denn viele Kunden sind es bereits gewohnt, ihre finanziellen Angelegenheiten online und situativ und vor allem einfach zu regeln, und verlangen das auch von der Versicherungsbranche.

Das Baugewerbe haben Sie bereits angesprochen. Hier ancieren Sie gerade eine neue Generation der Betriebs-haftpflicht. Von welchem Produkt sprechen wir?

Als Bauspezialversicherer haben wir langjährige Erfahrung, speziell in der Betriebshaftpflicht. Unsere optimierte Betriebshaftpflichtversicherung VHV BAUPROTECT 2017 ist seit Ende Juli mit 17 Leistungserweiterungen und einer flexiblen Vertragsgestaltung auf dem Markt. Für die Zielgruppe Bau haben wir spezielle Leistungserweiterungen aufgenommen und unseren modernen Versicherungsschutz damit nochmals verbessert. Mit der eingebauten Leistungs-Update-Garantie profitieren unsere Kunden künftig auch von allen neuen Leistungserweiterungen. Bestandskunden, die bereits heute die Leistungs-Update-Garantie vereinbart haben, genießen somit automatisch die Vorteile der neuen BAUPROTECT 2017.

Welche Leistungserweiterungen sind beispielsweise enthalten?

Die VHV ist den Empfehlungen des GDV gefolgt und bringt mit BAUPROTECT 2017 ein durchgeschriebenes, übersichtliches und transparentes Bedingungsmerk auf den Markt. Zu den 17 Leistungsverbesserungen gehört etwa auch die Absicherung von Flugdrohnen im gewerblichen Bereich. Der Einsatz

von Flugdrohnen ist bis 1 Mio. Euro mit-versichert. Darüber hinaus haben wir auch den Schutz bei Nachbesserungs-begleitschäden erhöht. Wenn also beispielsweise eine Wasserleitung unsach-gemäß angeschlossen wurde und dieser Fehler erst nach der Fliesenlegung be-merkt wird, kommt die VHV als Bau-spezialversicherer auch für Schäden auf, die bei Nachbesserungsarbeiten ent-stehen. Abgerundet wird das gesamte Paket durch die umfassende Mitversicherung von privaten Risiken.

Was hat die Überarbeitung jetzt notwendig gemacht?

Als Bauspezialversicherer stehen wir im engen Austausch mit unseren Kunden und beobachten den Markt genau. Die Digitalisierung verändert Bauprozesse und die Risikolage, weswegen zum Bei-spiel die Drohnen mitversichert sind. Wenn man am Puls der Zeit sein will, muss man Produkte ständig aktuell hal-ten. Mit Weitsicht und Expertenwissen ar-beiten unsere Mitarbeiter deswegen stetig daran, unsere Produkte und Prozesse zu optimieren und mit BAUPROTECT 2017 sind unsere Kunden wieder ganz vorn. ■