

Berater werden durch nichts zu ersetzen sein

8.6.2021 – Nach Jahrzehnten des Friedens und der Sicherheit hat die Pandemie das Grundvertrauen der Menschen erschüttert, sagt OVB-Österreich-Chef Markus Spellmeyer. Im Gespräch mit dem VersicherungsJournal ging es darum, wie sich das auf die Nachfrage nach Versicherungen und Finanzprodukten auswirkt und welche Rolle dabei Spezialisierung, Digitalisierung und der Wunsch nach persönlicher Beratung spielen.



Seit 1992 ist die [OVB Allfinanzvermittlungs GmbH](#), eine Tochter der [Kölner OVB Holding AG](#), in Österreich tätig. Heute betreuen mehr als 450 Finanzberater – Versicherungsagenten und Vermögensberater – an 35 Standorten rund 240.000 Kunden.

Das VersicherungsJournal führte mit Markus Spellmeyer, Hauptgeschäftsführer für Österreich, ein Exklusivinterview.

VersicherungsJournal: OVB versteht sich als „Allfinanzvermittler“ – Welchen Stellenwert haben dabei Versicherungen?

Markus Spellmeyer: Die Versicherung besitzt in der Allfinanzvermittlung eine große Bedeutung. Durch unseren Fokus auf die Ausbildung unserer Finanzvermittler zum Versicherungsagenten ist hier das Versicherungsgeschäft natürlich ein Schwerpunkt.

OVB begleitet ihre Kunden über viele Jahre. Unser Anspruch ist es, sie bedarfsgerecht und auf die jeweilige Lebensphase zugeschnitten zu beraten und zu betreuen und mit den passenden Produktlösungen auszustatten.

VersicherungsJournal: Welche Rolle spielt dabei die aktuelle Niedrigzinsphase (beispielsweise Bausparen und klassische Lebensversicherung vs. Fondssparpläne und fondsgebundene Lebensversicherung)?

Spellmeyer: Kreditnehmer und Bauherren profitieren derzeit von anhaltend niedrigen Kreditzinsen. Vorsorgewillige Kunden stellt die anhaltende Niedrigzinsphase aber vor das Problem, dass viele klassische Anlageprodukte kaum noch eine Rendite aufweisen.

Die Unternehmen der Versicherungsbranche haben ihr Produktangebot an das Niedrigzinsumfeld angepasst. Produkte mit Überschussberechtigung und klassischen Zinsgarantien, die nur noch eine geringe Rendite aufweisen, werden kaum noch angeboten.

Besonders die Altersvorsorge mit Immobilien und Aktien steht bei uns im Fokus der Nachfrage. Interesse besteht auch an Direktinvestitionen in Fonds und fondsgebundene Lebensversicherungen. Hier ist besonders die Produktlösung mit einer garantierten lebenslangen Rente hervorzuheben.

Die damit verbundenen Anlagerisiken werden mit modernen Instrumenten des Risikomanagements begrenzt. So bleiben Anlagespielräume, die es ermöglichen, bei begrenzten Risiken attraktive Renditen für die Anleger zu erzielen. Zusätzlich sehen wir ein erhebliches Wachstum bei Produkten, die biometrische Risiken wie Tod, Invalidität, Krankheit oder Pflegebedürftigkeit abdecken.

VersicherungsJournal: Wie hat sich die Pandemie auf die Nachfrage nach einzelnen Produktkategorien ausgewirkt?

Spellmeyer: Die Struktur der Umsatzanteile in unseren Hauptsparten ist weitestgehend stabil. Wir stellen eine gestiegene Nachfrage nach Produkten fest, die biometrische Risiken abdecken, wie zum Beispiel die Krankenversicherung, die Unfallversicherung oder die Berufsunfähigkeitsversicherung.

Aktuell zeigt die Verteilung des Neugeschäfts einen leichten Anstieg bei den Vorsorgeprodukten. Während fondsgebundene Vorsorgeprodukte nahezu stabil blieben, stieg der Anteil der Immobilienfinanzierungen wie schon in den letzten Jahren spürbar an. Auch der Investmentbereich legte deutlich zu.

VersicherungsJournal: Welche langfristigen Trends erwarten Sie in diesem Zusammenhang in Österreich?

Spellmeyer: Wir haben in Europa über mehrere Jahrzehnte ein Leben in Frieden und Sicherheit geführt. Vielleicht kann man sagen, dass die nun langsam überwundene Pandemie bei den Menschen dieses „Grundvertrauen“ etwas erschüttert hat.

Viel mehr Menschen als vor der Pandemie – vor allem der jüngeren Generation – machen sich zunehmend Gedanken über die Absicherung gegen Risiken und die finanzielle Vorsorge. Dabei ist guter Rat gefragt. Das

eröffnet OVB zusätzliche Geschäftspotenziale, verstärkt aber auch die hohe Verantwortung und Bedeutung unserer Dienstleistung.

VersicherungsJournal: Vermögensberater und Versicherungsagenten haben ein äußerst umfangreiches Regelwerk zu beachten. Welche Unterstützungen bieten Sie ihren Geschäftspartnern, insbesondere bei den Weiterbildungsverpflichtungen?

Spellmeyer: OVB entwickelt und systematisiert ihr Aus- und Weiterbildungssystem kontinuierlich weiter – nicht nur aufgrund regulatorischer Anforderungen, sondern auch vor dem Hintergrund eigener Qualitätsstandards.

Gesteuert durch die OVB Holding AG hat die OVB 2020 ein konzernweit zum Einsatz kommendes Learning-Management-System implementiert, das der systematisierten Bereitstellung von Qualifizierungsinhalten (vor allem durch E-Learning-Module wie Web Based Trainings, Blended Learning oder Webinare), der Organisation der Lernvorgänge und der Kontrolle des Lernerfolgs dient.

OVB-Finanzvermittler können zusammen mit ihren Führungskräften ihren persönlichen Lernpfad aus einem modular aufgebauten Aus- und Weiterbildungsangebot individuell zusammenstellen. Dieses Angebot wird in der Regel von zahlreichen Präsenzveranstaltungen in den OVB Büros – natürlich sofern pandemiebedingt möglich – ergänzt.

Für die gesetzliche Weiterbildungsverpflichtung arbeiten wir sehr eng mit der Wirtschaftskammer zusammen und setzen auf die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit externen, zertifizierten Anbietern.

VersicherungsJournal: Seit kurzem ist die EU-Offenlegungsverordnung in Kraft. Auch sie bedeutet für Berater zusätzlichen Aufwand. Bietet die vorgeschriebene Einbeziehung von Nachhaltigkeitskriterien für Berater mehr Chancen oder macht sie ihnen vor allem das Leben schwerer?

Spellmeyer: Wir sehen darin Chancen. Gerade jüngere Kunden, aber auch Familien mit Kindern oder Best Ager, also die Kundengruppe der über 40- bzw. 50-Jährigen, äußern vermehrt den Wunsch, in Produkte mit sozial-ökologischem Anspruch zu investieren.

Auch unsere Finanzvermittler fordern nachhaltige Lösungen für ihre Kunden. Es ist unser Ziel, dieses wachsende Interesse und die Nachfrage unserer Kunden nach nachhaltigen Produkten im Rahmen unserer Beratung erfüllen zu können.

Wir stellen das Thema in den Fokus unserer Beratung und stärken es damit insgesamt. Unsere Finanzvermittler werden daher bereits 2021 mit einer exklusiven fachlichen Ausbildung zum „ESG Consultant“ durch ein externes Institut zertifiziert.

VersicherungsJournal: Welche Auswirkungen hat die zunehmende Spezialisierung von Beratern bei gleichzeitiger Kooperation untereinander (beispielsweise arbeitet ein Berater als Versicherungsagent und kooperiert für Veranlagungen und Finanzierungen mit einem Vermögensberater) auf die Allfinanzberatung und für Kunden?

Spellmeyer: Im Rahmen der Konzernstrategie „OVB Evolution 2022“ wurde frühzeitig über Expertenmodelle und ein Spezialistentum entschieden. Wir wollen als OVB allen Geschäftspartnern eine Heimat bieten – egal ob als Versicherungsagent oder Vermögensberater.

Daher setzen wir ganz bewusst auf diese Spezialisierung und ergänzen damit erfolgreich unser Angebot – für die Kunden und unseren Vertrieb. Die deutlich zunehmende Bedeutung der Immobilienfinanzierungen basiert auf solch einem nachweislich erfolgreichen Expertenmodell.

Somit sind wir auch bei Spezialthemen immer in der Lage, für unsere Kunden bedarfsgerechte Produktlösungen zu erarbeiten. Das stärkt sowohl unseren Vertrieb als auch die Kundenbindung – und zwar langfristig. Die Zusammenarbeit zwischen unseren Finanzberatern funktioniert hier einwandfrei.

VersicherungsJournal: Ihr Beratungsmodell bezeichnen Sie als „Persönlich statt digital“. Welche Bedeutung hat persönliche Beratung in Zukunft? Könnte auch Hybrid-Beratung Teil Ihres Geschäftsmodells sein?

Spellmeyer: Ja sicher. Die hybride Beratung, bzw. die persönliche Onlineberatung sind bereits Teil unseres Geschäftsmodells und werden es sicher auch bleiben.

Unsere Kunden und Finanzvermittler werden in Zukunft situativ entscheiden, welchen Kommunikationsweg sie für die Beratung nutzen wollen: die persönliche Onlineberatung, die persönliche Präsenzberatung oder einen Mix daraus.

Das vergangene Jahr hat für uns aber nochmals gezeigt: Finanzvermittlerinnen und Finanzvermittler mit ihrer themenübergreifenden Finanzberatung – ob online oder offline – werden auch in der Zukunft durch nichts zu ersetzen sein.

VersicherungsJournal: Wie erreichen Sie junge, technikaffine und an Social Media gewöhnte Menschen?

Spellmeyer: Indem wir genau diese Zielgruppe gezielt ansprechen. Mit unserem modernen Markenauftritt verbinden wir auch eine neue Form der Kommunikation, die zielgerichtet auf unsere Hauptzielgruppen – junge, technikaffine und an Social Media gewöhnte Menschen – zugeschnitten ist.

Unsere Aktivitäten im Bereich Social Media haben wir deutlich ausgebaut und erwarten uns damit zusätzliche Chancen für die Vermittler- und Kundengewinnung.

VersicherungsJournal: Welche Möglichkeiten gibt es für ihre meist kleinbetrieblich strukturierten Geschäftspartner, die Chancen der Digitalisierung zu nutzen? Gibt es hier Unterstützung von Ihrer Seite?

Spellmeyer: Schon seit 2017 befindet sich unsere mittelfristige Strategie „OVB Evolution 2022“ in der Umsetzung. Ein wesentlicher Baustein dieser Strategie ist die Digitalisierung. Das betrifft den modernen Vermittlerarbeitsplatz, die Kommunikation mit unseren Kunden und die internen Prozesse.

Als im Frühjahr 2020 im Rahmen der Pandemiebekämpfung persönliche Kontaktbeschränkungen verfügt wurden, hat das unsere bereits seit Jahren vorangetriebenen Digitalisierungsaktivitäten noch einmal beschleunigt.

Für uns stand fest: Jetzt gilt es, zügig unsere Geschäftspartner mit gezielten technischen Maßnahmen wirkungsvoll zu unterstützen. Nach sehr kurzer Vorlaufzeit stand dann eine komplette Lösung für die Videoberatung und den digitalen Online-Geschäftsabschluss zur Verfügung.

Das hat super funktioniert – wir konnten mit dieser konsequenten und unbürokratischen Vorgehensweise sofortige Betriebs- und Geschäftsfähigkeit garantieren. Unsere Geschäftspartner haben von Beginn an auf die technischen Lösungen gesetzt, sie mit voller Überzeugung angenommen und im Tagesgeschäft erfolgreich genutzt.

Die hybride Finanzberatung verbindet erfolgreich alte Stärken und neue Wege. Das setzt sich bei der OVB Österreich auch 2021 erfolgreich fort.

Marius Perger