

Zukunftsfähig

1992 wurde die OVB gegründet, mit 5.000 Finanzvermittler ist sie in 14 europäischen Ländern vertreten. Wir haben mit Margit Eidenhammer, Geschäftsführerin der OVB, über die Erfolgsgeschichte der OVB und ihrem wesentlichen Anteil daran gesprochen. Denn Margit Eidenhammer ist seit 23 Jahren im Unternehmen tätig.

Die OVB hat 25 Jahre in Österreich gefeiert, eine Erfolgsgeschichte?

Margit Eidenhammer: Auf alle Fälle, 25 Jahre als Allfinanzvermittler in Österreich tätig zu sein ist eine Erfolgsgeschichte. Ich begleite das Unternehmen nun seit 23 Jahren, habe im Innendienst als Sekretärin und Assistentin begonnen, wurde später zur Prokuristin ernannt und bin nun seit Jänner 2014 als Geschäftsführerin tätig. Was uns auszeichnet ist, dass wir in 14 Ländern europaweit tätig sind, dass wir einen hohen Qualitätsanspruch bieten und ein ausgezeichnetes Team haben. Natürlich ist es hilfreich, sich in einem großen Konzern eingebettet zu wissen um auf Synergien zurückgreifen zu können. Durch unser Netzwerk und unsere Größe ist es auch möglich, sich rechtzeitig auf alle Anforderungen des Marktes vorzubereiten.

Wieviele Mitarbeiter hat die OVB?

Eidenhammer: Die OVB hat derzeit rund 600 Mitarbeiter, davon sind ca. 210 hauptberuflich als vertraglich gebundene Vermittler tätig, die

vorbegeht. Man wollte bzw. will zum Kundenschutz mehr Aufklärung und Transparenz schaffen, der Kunde wird aber mit der Information, die ihm zur Verfügung gestellt wird, einfach überbortet. Schon vor dem ersten Gespräch muss man Vereinbarungen schließen betreffend der Datenschutzgrundverordnung über Datenabfrage und um überhaupt eine Ist-Stand- Erhebung durchführen zu können.

Es müssen wirklich alle enger zusammenrücken, sowohl Makler als auch Vermögensberater und Versicherungsagenten.

Das ist sowohl für Berater als auch für Kunden sehr herausfordernd. Wir haben durch die Umsetzung des WAG 2007 schon sehr viel gelernt und haben dadurch sicherlich einen Vorteil gegenüber Unternehmen, die im Versicherungsgeschäft tätig sind. Betreffend der Umsetzung zur IDD Richtlinie, auch wenn man diese im Detail noch nicht kennt, wie Geeignetheitstests, Abfragen, ein Kundenprofil zu erstellen, ist für uns nicht fremd und leicht umsetzbar. Haben wir doch auch den Vorteil,

Was bedeutet die Datenschutzgrundverordnung für die OVB ?

Eidenhammer: Die Datenschutzgrundverordnung ist für uns ebenso eine Herausforderung als die MiFid 2 und die IDD Richtlinie. Die IDD Richtlinie ist für uns, als Unternehmen, das sich auf das WAG 2007 einstellen musste, überschaubar, hier sind eher noch politisch

Man wollte bzw. will zum Kundenschutz mehr Aufklärung und Transparenz schaffen, der Kunde wird aber mit der Information, die ihm zur Verfügung gestellt wird, einfach überbortet.

anderen Mitarbeiter sind Geschäftsvermittler und Tipgeber.

Wie herausfordernd sind die neuen Regularien für die OVB?

Eidenhammer: Es ist eine Herausforderung, jedoch denke ich, dass einige an dem Grundgedanken, dem Schutz des Konsumenten

dass wir durch unser „Zwei-Termine-System“ einige der Anforderungen bereits erfüllen. Denn die Beratung erfolgt bei uns nie beim ersten Kundentermin. Der erste Termin ist zum Kennenlernen, zum Vertrauensaufbau, um zu übermitteln, was die OVB anbietet, um den Datenstand zu erheben und gemeinsam ein Konzept zu entwickeln, erst beim zweiten Termin erfolgt die Beratung.

geprägte Punkte offen, die für uns noch interessant werden könnten. Zum Beispiel, wie werden sich die Versicherungsunternehmen verhalten, aber generell werden die Punkte der Transparenz, der Offenlegung der Provisionen, ein Kundenprofil zu erstellen und den Kunden über Portale zu informieren, einen Zielmarkt zu definieren für uns nicht die Herausforderung sein. Dass die Umsetzung der IDD ins nationale Recht doch länger dauern wird als angenommen sehe ich als nicht richtig an. Die Datenschutzgrundverordnung wird sicher auch für die gesamte Branche eine Herausforderung sein, da diese, meiner Meinung, nach komplett unterschätzt wird. So ist in der Datenschutzgrundverordnung eine Kommunikation mit dem Kunden über WhatsApp und andere Chatsrooms schwierig, diese Umstellung wird sowohl Berater als auch Unternehmen fordern. Es wird schon schwierig sein, die Differenzierung zwischen einfachen und schützenswerten Daten zu finden. Bei der Umsetzung wird man Fachleute zu Rate ziehen müssen. Wir machen das im Unternehmen, und die Zeit drängt, bis Mai 2018 müssen alle Vorgaben erfüllt sein. Es ist auch nicht außeracht zu lassen, dass das



INTERVIEW

Strafmaß bis zu 4% des Holdingumsatzes pro Fall betragen kann.

Sie müssten von jedem einzelnen Kunden eine Zustimmung zur Verarbeitung und Speicherung seiner Daten haben?

Eidenhammer: Genau, wir werden uns so aufstellen, dass man im ersten Kontakt bevor man überhaupt irgendwelche Daten aufnimmt, eine Vereinbarung mit dem Kunden über die Datenerhebung treffen muss. Es wird nicht anders gehen sich abzusichern. Und wir müssen unseren Vertrieb dahingehend schulen,

zum eigenen Freundeskreis zählt. Hier haben wir noch viel Arbeit vor uns, hier beginnen bereits in Kürze Schulungen und Seminare in unserem Haus für unsere Mitarbeiter zu diesem Thema.

Aus- und Weiterbildung, wie wichtig ist das für die OVB und gibt es genug Nachwuchs?

Eidenhammer: Wir legen viel Wert auf Aus- und Weiterbildung und haben mit Nachwuchs kein Problem. Im Jahr 2012 haben wir eine Ausbildungsinitiative gestartet und die Erfolge machen sich bereits bemerkbar. Denn mit

wir zwischen eigener interner Vertriebsausbildung und der fachlichen Ausbildung über die Wirtschaftskammer. Alle unsere Mitarbeiter müssen die Ausbildung zum Versicherungsagenten und Vermögensberater machen. Jeder Berater, der beim Kunden sitzt und wirklich jede Frage gut beantworten kann hat schon einen Vorteil und das ist unser Gewinn. Wir bilden viele neue Mitarbeiter aus und nehmen dafür auch viel Geld in die Hand. Was ich nicht so gut finde, ist die Uneinigkeit zwischen den verschiedenen Fachgremien. Diese sind sich oft nicht einig, wie es mit der zukünftigen vorgeschriebenen Weiterbildung funktionieren soll, ob es eine Anrechnung zwischen den beiden Gewerken geben wird. Zwar hat es schon viele Gespräche gegeben, nur sehe ich noch einige Hürden in der Bürokratie. Die Versicherungsmakler versuchen sich immer noch etwas anders zu positionieren, aber durch den neuen Fachgruppenobmann wird es auch dort etwas leichter. Es müssen wirklich alle enger zusammenrücken, sowohl Makler als auch Vermögensberater und Versicherungsagenten. Es sind unsere Interessensvertreter und die sollten mit einer Stimme sprechen und sich auch einstimmig gegenüber dem Versicherer klar positionieren.

Chatten, um sensible Daten auszutauschen, wird nicht mehr möglich sein, auch dann nicht wenn der Kunde zum eigenen Freundeskreis zählt.

mit den gewohnten Kommunikationsmöglichkeiten richtig umzugehen. Chatten, um sensible Daten auszutauschen, wird nicht mehr möglich sein, auch dann nicht wenn der Kunde

Ausbildung kann man gerade junge Menschen und neue Mitarbeiter durchaus gewinnen. Wir bieten hausinterne Weiterbildungen und Seminare an. Im Bereich Ausbildung unterscheiden



Also keine Nachwuchsproblematik?

Eidenhammer: Nein, wir haben das nicht. Wir möchten zwar gerne noch mehr Mitarbeiter haben, aber wir sind sehr zufrieden, wir haben nach wie vor jeden Monat Zuwachs. Auch im Bereich der personellen Fluktuation können wir zufrieden sein, unsere Berater haben eine sehr gute berufliche Perspektive bei uns im Haus.

Gibt es noch das „Keilerimage“ beim Kunden, oder ist dies schon lange Vergangenheit?

Eidenhammer: Ja, es ist Vergangenheit, ich bin seit 23 Jahren in der Branche und kann das wirklich bereits gut beurteilen, das Image ist auf alle Fälle besser geworden. Wir merken das auch bei Kundengesprächen, wenn es Nachfragen gibt. Da wir ein TÜV zertifiziertes Unternehmen sind, ist Kundenzufriedenheit etwas sehr wichtiges für uns. Wir haben ein eigenes Callcenter, das nach dem ersten Beratungsgespräch die Kundenzufriedenheit abfragt. Gerade das Servicetelefonat zeichnet



uns aus und wird von den Konsumenten sehr gut angenommen. Über 50 % aller Neuverträge kommen bei uns aus dem Bestand, das geht nur wenn man laufend mit dem Kunden in Verbindung steht und dieser zufrieden ist.

Haben Einzelkämpfer am Markt noch Chancen?

Eidenhammer: Bezogen auf die Bestandsbetreuung auf alle Fälle. Schwierig wird es sicherlich sein, alles umzusetzen, was die Vorschriften beinhaltet, da sehe ich die Problematik für den Einzelkämpfer. Wir haben den Vorteil in einer großen Gruppe eingebettet zu sein und auf Synergien zurückgreifen zu können und haben dadurch einfach auch mehr Möglichkeiten.

Wie sehr hat sich das Kundenverhalten verändert in den letzten Jahren?

Eidenhammer: Es ist nicht schwieriger beim Kunden geworden, es ist einfach ein Mehr an

Kunden werden sich immer mehr im Internet informieren und im Vorfeld vergleichen, darauf muss man sich einstellen.

Dokumentation geworden. Auch das Beratungsgespräch hat sich nicht viel verändert, weil der Bedarf da ist, sogar mehr als vor

einigen Jahren. Es ist auch der Zugang zur Thematik ein anderer geworden, Pensionslücken werden nicht mehr tot geschwiegen und dass unser Gesundheitssystem sehr belastet

Wir haben den Vorteil in einer großen Gruppe eingebettet zu sein und auf Synergien zurückgreifen zu können und haben dadurch einfach auch mehr Möglichkeiten.

ist, weiss jeder. Daher ist die Vorsorge bei biometrischen Risiken beim Kunden mehr im Fokus als in den letzten Jahren.

Wie sehen Sie den kommenden Verkauf von Versicherungsprodukten über das Internet?

Eidenhammer: In den Sparten wie Reiseversicherung, aber auch in der KFZ-Versicherung wird es in Zukunft vielleicht überhaupt keinen persönlichen Kundenkontakt mehr geben. Aber unsere Stärke ist es, ein Konzept für den Kunden zu entwickeln, dass sein gesamtes

Risikomanagement betrifft, den Kunden auch über Jahre hinweg zu servizieren und zu betreuen, sowohl in der Vermögensberatung, im

Vermögensaufbau, als auch in der Absicherung. Kunden werden sich immer mehr im Internet informieren und im Vorfeld vergleichen, darauf muss man sich einstellen. Aber wir gehen weiterhin davon aus, dass schlussendlich die persönliche Betreuung für die Kunden sehr wichtig sein wird.

Wie sehen Sie das Thema Frauen in der Branche? Wie sind Ihre persönlichen Erfahrungen?

Eidenhammer: Man hat es als Frau schon schwerer in der Branche. Es wird zwar gerne die Meinung eingeholt, weil die Männerwelt oft neugierig ist, was Frauen zu sagen haben, aber eine Akzeptanz für Vorschläge und Anregungen muss man sich erst sehr schwer erarbeiten.

Wie ist das Verhältnis bei den Beratern der OVB zwischen Männer und Frauen?

Eidenhammer: Es überwiegen die männlichen Berater, wir haben einen sehr geringen

Frauenanteil. Wir haben eine Dame, die schon seit langer Zeit im Unternehmen ist, die nun den nächsten Karriereschritt geschafft hat und in der Regionaldirektion die erste Frau in der OVB Österreich sein wird. In anderen europäischen Ländern ist der Frauenanteil schon höher.

Woran liegt es?

Eidenhammer: Es liegt sicherlich an der österreichischen Mentalität, dass man Frauen nicht in der berufstätigen führenden Rolle sieht. Aber auch daran, dass wir Frauen uns das Leben mit Familie nicht so einfach organisieren können, wie es in den nordischen Ländern zum Beispiel funktioniert. Es gibt nicht die Möglichkeit einer umfassenden Kinderbetreuung, da sind wir in Österreich noch einen großen Schritt davon entfernt.

Wir danken für das Gespräch.