

„Es geht um Einfachheit“

SICHT DES VERTRIEBS Kundenansprüche ändern sich – auch beim Thema Altersvorsorge. „Wir sind Schnelligkeit im Netz gewohnt. Einfachheit setzen wir auch bei Komplexem voraus“, so Martin Bockelmann, CEO des InsurTechs xbAV.



ZUR PERSON
MARTIN BOCKELMANN

ist Gründer und CEO von xbAV. Das Unternehmen bietet eine unabhängige Plattform für die betriebliche Altersversorgung. Zugriff haben Arbeitnehmer, Arbeitgeber, Vermittler und Produktanbieter

Finanzprodukte müssen ihre Kunden finden, genau wie andere Angebote. Früher waren es oft Beraterinnen und Berater, beim Kaffee auf dem Sofa zu Hause. Heute bieten Plattformen wie xbAV eine Art digitales Sofa. Kunden können eine Beratung in Sachen betrieblicher Altersvorsorge online durchlaufen und elektronisch unterschreiben. Für xbAV-CEO Martin Bockelmann ist das erst der Anfang.

DUB UNTERNEHMER-Magazin: Wie hoch ist die Nachfrage nach Ihrem digitalen Angebot?

// Martin Bockelmann: Die Umstellung ins Homeoffice hat vieles verändert. Unternehmen, Versicherer, Vermittler stellen sich darauf ein. Wir haben ein starkes Wachstum auf der Plattform, vor allem bei Beratung und Online-Abschluss. 2020 hatten wir in Summe mehr Beratungssessions und mehr Neugeschäft als je zuvor. Auch wenn im März 2020 die Beratungen erst mal um 50 Prozent runtergegangen sind. Im September lagen wir mit 40 Prozent über dem Krisenniveau. Vermittlerinnen und Vermittler arbeiten von zu Hause und setzen auf digital – auf allen Ebenen. Über die Plattform können sie online beraten, abschließen, verwalten. Die gesamte Kommunikation von Versicherern, Geschäfts- und Privatkunden läuft ja über die Plattform.

Wie „nah dran am Kunden“ ist man digital?

// Bockelmann: Wer seinen Kunden versteht, stellt sich auf ihn ein. Banken und Einzelhandel haben das früh umgesetzt. Sie bieten Kundinnen und Kunden, was sie

sich wünschen, und reagieren unmittelbar auf neue Anforderungen. Kundenansprüche ändern sich – auch weiterhin. Es geht um Produkte, um nutzerfreundliche Oberflächen. Und immer wieder um Einfachheit.

Welche Rolle spielt die User-Experience?

// Bockelmann: Sie macht den Unterschied aus. Wir alle bewegen uns im Netz, suchen Informationen, bestellen, kaufen ein und überweisen online. Wir teilen Bilder und Meinungen auf Social Media. Und immer entscheidet die User-Experience, wo wir das genau tun. Genauso wie wir selbst Einfachheit erwarten, so konsequent setzen wir das bei xbAV um.

Bleibt es bei dem Trend der Digitalisierung, oder ist irgendwann wieder der Berater vor Ort gefragt?

// Bockelmann: Digital ist vielleicht eher Voraussetzung als ein Trend. Vermittlerinnen und Vermittler haben ihre Geschäfts- und Privatkunden klar im Blick. Sie stellen sich auf die Kundenbedürfnisse ein. Ihre Arbeitgeberkunden brauchen die einfache, sichere Lösung. Den Gesamtüberblick über alle Verträge aller Versicherer. Privatkunden möchten ihren persönlichen Nutzen, den sie von der bAV haben, verstehen. Sie möchten selbst entscheiden. Je einfacher und unabhängiger digitale bAV ist, umso besser für alle. Auch für Vermittlerinnen und Vermittler.

Können Sie etwas zur bAV-Stornoentwicklung sagen?

// Bockelmann: Wenn sich die persönliche Situation ändert, ist eine zügige Abwicklung immer wichtig. Mehr noch, sie wird erwartet. Online geht das am schnellsten, wenn alle Seiten vernetzt sind. Arbeitgeberwechsel zählen in der bAV beispielsweise zu einer klassischen Stornosituation. Da hilft auch Digitalisierung. Denn Versicherer und Vermittler sind informiert und kümmern sich um die Fortführung. Mit Blick auf unsere Plattformdaten können wir sagen, dass die bAV digital bestandssicherer ist. Wir führen das darauf zurück, dass die Menschen bAV mit verständlichen Oberflächen viel besser verstehen. Verständnis erreiche ich mit der richtigen Technologie. ■



28 vs. 5

Wenn sie einen Zuschuss bekämen, würden 28 Prozent der Arbeitnehmer ihn in eine bAV stecken. Nur 5 Prozent würden das Geld für Fitnessstudios oder Ernährungskurse ausgeben.