



wefox – Vergleichsportal mit persönlicher Beratung

wefox sieht andere Vergleichsportale nicht wirklich kritisch. Vielleicht auch, weil wefox seine neue Plattform Koble weit öffnen will. Joonko wird sie nutzen, wefox-Chef Julian Teicke spricht sogar von Check24. Nun waren Vergleichsportale in der Vergangenheit häufiger in Misskredit, manche Fälle landeten gar vor Gericht. Was macht wefox anders, um den Kunden bestmöglich zu beraten? finanzwelt im Interview mit Milan Veskovic, Global Chief Sales Officer der wefox Germany GmbH.

finanzwelt: Welche Vorgehen von Check24, Verivox und FinanceScout24 fanden Sie in der Vergangenheit unseriös und warum? Stichworte sind Werbeversprechen, intransparente/falsche Darstellung der Marktauswahl, Gültigkeit von Kündigungen über Vergleichsportale und Sonderzuwendungen.

Milan Veskovic: Selbstverständlich ist es nicht akzeptabel, etwas zu versprechen und es später nicht zu halten. Hier geht es um einen relevanten und fundierten Geschäftskodex. Wobei Themen wie Werbeversprechen, intransparente Darstellung der Marktauswahl und Gültigkeit von Kündigungen beruhen auf dem gleichen Problem, nämlich der Limitation des Geschäftsmodells und die daraus resultierende Perception der Kunden. Trotzdem glaube ich nicht, dass die Vergleichsportale absichtlich ihre Versprechen brechen würden. Und ich bin sicher, dass sie an stetiger Verbesserung arbeiten. Zum Thema Sonderzuwendungen kann ich nur appellieren, Neutralität muss sichergestellt werden, um solche Behauptungen aus der Welt zu schaffen. Aber hier kommen wir wieder zum Thema, was besser für den Kunden ist: das billigste zu kaufen oder 360 Grad beraten zu werden. Wichtig für Ver-

» Wir können unseriöses Vorgehen in der Branche nicht verhindern. Was wir aber können, ist das Vertrauen der Verbraucher zu gewinnen, weil wir es eben ganz anders machen. «

braucher ist vor allem ein fairer Marktvergleich. Hier muss gewährleistet sein, dass dieser unbeeinflusst und den individuellen Ansprüchen gerecht wird. Die genannten Vergleichsportale haben die Versicherungswelt in der letzten Dekade stark geprägt. Sie haben die Branche dabei unterstützt, sich weiterzuentwickeln und haben dadurch weitere Kundenvorteile kreiert. Natürlich ist jedes Geschäftsmodell limitiert. Dies wird durch das starke Engagement der Manager dieser Portale balanciert, um einerseits gute Geschäftsergebnisse zu erzielen sowie andererseits Kunden auch in der Zukunft passgenaue Servicelösungen bieten zu können. Kunden soll dadurch ermöglicht werden, ‚bessere‘ Angebote zu erhalten und über die Wahl selbst zu entscheiden. Wäre wefox ein reines Vergleichsportal, würde ich daran arbeiten, ein höheres Maß an Transparenz zu schaffen, um Kunden eine fundamentierte 360 Grad-Beratung zu gewährleisten. Ich würde verstärkt einen kundenorientierten Ansatz im Vergleich zu einer produktorientierten Auslegung verfolgen wollen. ‚Immer im Sinne des Kunden‘ – das ist mein Grundsatz als globaler Vertriebsleiter bei wefox.

finanzwelt: Wie will wefox unseriöses Vorgehen in den genannten Bereichen vermeiden?

Veskovic» Wir können unseriöses Vorgehen in der Branche nicht verhindern. Was wir aber können, ist das Vertrauen der Verbraucher zu gewinnen, weil wir es eben ganz anders machen. Wir arbeiten digital und setzen zur selben Zeit auf den Berater. Dadurch grenzen wir uns klar vom Direktgeschäft-Modell ab. In unserem Mittelpunkt steht der Kunde. Natürlich nutzen wir bei wefox digitale Tools, die bei unseren persönlichen Beraterinnen und Beratern täglich zum Einsatz kommen. Das gibt uns die Möglichkeit, ganzheitliche Kundenbedarfsanalysen zu erstellen, um so Verbrauchern eine individuelle und adäquate Produktauswahl zu ermöglichen.

finanzwelt: Wie stellt wefox als Vergleichsrechner seine Marktauswahl an Versicherern dar?

Veskovic» Unsere Vergleichsberechnung ist eine Bedarfsauswertung, die auf den Match zwischen Kunde und Produkt basiert. Es macht wenig Sinn, Kunden etwas für einen Euro weniger zu verkaufen, wenn die Police später bedeutend weniger abdeckt.

finanzwelt: Wie gewähren Sie Neutralität und damit Verbraucherschutz?

Veskovic» Unsere Beraterinnen und Berater haben keine direkte Einsicht in die Provisionen. Unsere Ausrichtung ist klar kundenorientiert. Bei wefox sucht nicht der Berater das Produkt, sondern unsere Tools oder in seltenen Fällen ein anderes Team von Produktspezialisten passende Angebote. Das

ermöglicht eine objektive Sicht und gewährleistet einen unabhängigen Service. Wir glauben an langfristige Kundenbeziehungen, die allen Parteien einen größeren Nutzen bringen.

finanzwelt: Welche Innovationen realisieren Sie für Versicherer?

Veskovic» Mit unserer Schwester Koble haben wir als jüngstes Unternehmen der wefox Group, eine komplett neue Art API auf den Markt gebracht, die einen Datenaustausch ermöglicht. Mit der Bereicherung und Simplifizierung des Datenflusses schaffen wir Versicherern einen Zugang zu dem Kundensegment, das sie am besten bedienen können.

finanzwelt: Check24, Verivox und FinanceScout24 sind Gemischtwarenläden. Wo genau sehen Sie Ihren Vorteil als reinem Vergleichsportale?

Veskovic» Die ganzheitliche Beratung, die direkte Kommunikation und die ständige, sich den Lebensbedingungen verändernde, digitale Betreuung der Kunden.

finanzwelt: Wie beurteilen Sie den Absatz beratungsintensiver Produkte wie PKV, BU oder LV über wefox?

Veskovic» Das ist unser Coregeschäft und repräsentiert unseren Hauptgeschäftszweig bei wefox. Es ist bedeutend einfacher, die richtigen Sachprodukte zu wählen. Die wahre Kunst liegt in der Anpassung aller Versicherungsverträge zueinander im Rahmen des individuellen Bedarfs des Kunden.

finanzwelt: Warum sollten Makler mit wefox zusammenarbeiten? Welche Benefits haben die Makler durch die Technologie von wefox?

Veskovic» Wir helfen den Maklern, ihr Geschäft zu skalieren. Teil unserer Vorarbeit sind deshalb eine detaillierte Geschäfts-Analyse und eine Zukunftsplanung. Durch die Nutzung unserer Tools, Prozesse und Teams ermöglichen wir unseren Maklern, das zu machen, was sie am besten können: den Kunden gut beraten. Wir räumen Ihnen mit unseren Tools Zeit frei. wefox übernimmt für Makler nicht nur die Neukundenakquise, sondern auch alles andere administrative. Das erhöht die Quantität und Qualität der Beratungen mit Kunden und führt, trotz weniger Nebenarbeiten, zu höheren Umsätzen. (sif)

Info

Weitere Features zu wefox und was für die Zukunft geplant ist, lesen Sie im ausführlichen Interview online auf www.finanzwelt.de