

Frage an Norbert Heinen

Was nützt den Württembergischen Versicherungen die Verbindung mit Wüstenrot?

Im Rahmen einer diversifizierten Kapitalanlage schätzen Lebensversicherer die private Baufinanzierung. Das ist bei Wüstenrot & Württembergische nicht anders, doch möchte die sich als Vorsorge-Konzern positionierende Gruppe aus der gleichberechtigten Verbindung von Assekuranz, Bausparkasse und Bank Vorteile bei der Produktgestaltung, im Vertrieb und hinsichtlich der konzerninternen Arbeitsteilung ziehen. Dass dies gelingen kann, beweisen aus Sicht des Autors die in der jeweiligen Branche höchsten Cross-Selling-Quoten der Außendienste von Württembergischer und Wüstenrot. Darüber hinaus greift der Versicherer in der Liquiditätssteuerung auf das Know-how der Pfandbriefbank zurück. (Red.)

Die Wüstenrot & Württembergische-Gruppe versteht sich als „Der Vorsorge-Spezialist“ für die vier Bausteine moderner Vorsorge: Absicherung, Wohneigentum, Risikoschutz und Vermögensbildung in allen Lebenslagen. Dafür bietet der Konzern Lösungen aus einer Hand für Privat- und Gewerbekunden. 1999 aus dem Zusammenschluss der Traditionsunternehmen Wüstenrot und Württembergische entstanden, verbindet der Konzern heute die beiden Geschäftsfelder Bauspar-Bank und Versicherung als gleichstarke Säulen. Der folgende Beitrag geht der Frage nach, welchen Nutzen diese Verbindung speziell für die Versicherungsunternehmen der W&W-Gruppe hat, und gibt Antworten auf drei Ebenen: den Produkten, dem Vertrieb und der konzerninternen Arbeitsteilung.

Die Vorsorgebedürfnisse der Kunden sind ständig neuen Einflüssen unterworfen, die aus veränderten persönlichen Lebenssituationen und neuen technischen sowie rechtlichen Rahmenbedingungen entstehen. Angesichts dieser Komplexität haben viele Kunden den Wunsch nach

einem einzigen, dauerhaft verlässlichen Partner für die Regelung ihrer finanziellen Vorsorge. Die W&W-Gruppe stellt an sich den Anspruch, für heutige und neue Kunden der erste Partner in allen Fragen der finanziellen Vorsorge zu sein.

Dieser übergreifende Ansatz ermöglicht dem Kunden beispielsweise die Finanzierung einer Immobilie per Hypothekendarlehen und Bausparvertrag. Gleichzeitig kann er sein Eigenheim bei W&W versichern oder auch seine Altersvorsorge mit Produkten aus dem W&W-Konzern planen. Gerade die W&W-Kernprodukte – das Bausparen, die Baufinanzierung, die Kompositversicherung und die klassische Lebensversicherung – haben sich in der Finanzkrise als sichere Anlage- und Risikoschutzprodukte bewährt.

Der genannte Anspruch und das damit verbundene Selbstverständnis der W&W-Gruppe bilden auch den Ausgangspunkt für die Antworten auf die Frage nach dem Nutzen der Verbindung von Württembergische und Wüstenrot speziell für die Versicherungsseite. Zwei der genannten Bausteine moderner Vorsorge sind dabei von besonderer Bedeutung – Wohneigentum und Risikoschutz.

Versicherungen sind ein unabdingbarer Teil der privaten Vorsorge, denn der Mensch ist stets existenziellen Gefahren ausgesetzt. Der Vorsorgebaustein Risikoschutz beinhaltet daher alle Produkte und Lösungen rund um Versicherungsfälle und Schadensregulierung, zum Beispiel Wohngebäude-, Hausrat-, Kfz- oder Haftpflichtversicherung sowie Rechtsschutzversicherung. Es geht also darum, Sachvermögen abzusichern und Sicherheit rund ums Wohnen zu bieten.

Auch Wohneigentum gehört zur privaten Vorsorge. Eine Investition in die eigenen vier Wände, mit der ein Kapitalstock aufgebaut wird, sollte vor allem bei Familien Teil des Vermögensaufbaus sein. Hier angelegtes Geld ist gegen Inflation und Marktturbulenzen weitgehend geschützt – eine Immobilie in guter und begehrter Lage behält meist über Jahrzehnte ihren Wert, wenn dieser in Ballungsräumen nicht sogar steigt. Zudem ist die selbst genutzte Immobilie eine perfekte Altersvorsorge, sparen doch Senioren in den eigenen vier Wänden im Schnitt im Vergleich zu Mieterhaushalten monatlich rund 500 Euro. Dieses Geld kann als „zusätzliche Rente“ für die eigene Lebenshaltung eingesetzt werden. Wohneigentum zu schaffen und zu erhalten, reicht vom Ansparen des Eigenkapitals über die Finanzierung der eigenen vier Wände oder von Modernisierungen bis hin zum dafür notwendigen Versicherungsschutz.

Produkt- und Vertriebsebene

Um Wohneigentum bilden zu können, ist Eigenkapital in ausreichender Höhe erforderlich. Bausparverträge und Sparprodukte der Wüstenrot Bank stehen im W&W-Konzern zur Verfügung, um diese Grundlage für den Kauf einer Wohnung oder eines Hauses zu schaffen. Die dann noch für den Kauf fehlenden Mittel werden in Form von Darlehen aufgebracht. Der W&W-Konzern hält dafür Produkte der Bausparkasse, der Bank und Hypothekendarlehen der Württembergischen Lebensversicherung bereit, die miteinander kombiniert werden können.

Die Baufinanzierung ist nach wie vor insbesondere eine Domäne der Bauspar-Bank des W&W-Konzerns und des Außendienstes von Wüstenrot. Die Verbindung der Produktgeber in einem gemeinsamen Konzern ermöglicht ein breiteres Spektrum von Finanzierungsleistungen und eröffnet der Württembergischen Lebensversicherung erweiterte Absatzmöglichkeiten für ihre Hypothekendarlehen, die der eigene Außendienst der Württembergischen allein nicht be-

Der Autor



Norbert Heinen

Vorsitzender des Vorstands, Württembergische Versicherungen, Stuttgart

werkstelligen könnte. Der Wüstenrot-Außendienst schenkt Lebensversicherungshypotheken im Rahmen seiner Finanzierungsberatung mehr Aufmerksamkeit und gibt ihnen so größeres Gewicht, da sie aus derselben Unternehmensgruppe kommen.

Umgekehrt kann der Württ-Außendienst besser Kundenwünschen in der Baufinanzierung entsprechen, da er durch die enge Verknüpfung mit Wüstenrot permanent und damit besser darin geschult wird. Zusätzlich zu den eigenen Versicherungen lernt auch die anderen Produkte für die private finanzielle Vorsorge gut kennen und greift darauf zurück, da sie – wiederum – aus derselben Unternehmensgruppe stammen. Seine Abschlussmöglichkeiten nehmen auf diese Weise zu.

Erfolgreiches Cross-Selling

Damit ist das Thema Cross-Selling angesprochen, das vor allem seit der Neustrukturierung des Konzerns ab 2006 forciert wird und bereits große Erfolge gebracht hat. Mit Cross-Selling, dem Kern des Zielbildes als „Der Vorsorge-Spezialist“, stellen die Ausschließlichkeitsvertriebe (AO) mehr und mehr ihre Leistungskraft und jeweilige Ergänzungsfunktion unter Beweis. 2010 hat die Wüstenrot AO im Lebensversicherungs-Neubeitrag gegenüber dem entsprechenden Wert der Württembergischen AO einen Anteil von 35 Prozent erreicht. Diese brachte es beim Bauspar-Neugeschäft im umgekehrten Vergleich auf rund zehn Prozent und peilt im laufenden Jahr die Milliardenhöhe an.

Beide Ausschließlichkeitsvertriebe sind mit ihren Cross-Selling-Werten die erfolgreichsten ihrer jeweiligen Branche. Bis 2012 soll der Anteil derjenigen Kunden, die Leistungen sowohl von Wüstenrot als auch von der Württembergischen nutzen, auf 15 Prozent ausgebaut werden.

Hierauf wird weiter aufgebaut durch einfache Produktentwicklungen, passgenaue Ergänzungsprodukte, Produkt-Kombinationen, Rabatte für mehrfache Produktnutzung und entsprechende Betreuungs- und Vergütungsstrukturen in den Vertrieben. So kann zum Beispiel die Württembergische Versicherung den Wüstenrot Bauspar- und Darlehenskun-

den in der Kfz-Haftpflichtversicherung einen Prämienrabatt einräumen, da Analysen im Rahmen der Produktentwicklung ergeben haben, dass er aufgrund der Fahrweise dieser Kunden und des daraus resultierenden Schadenverlaufs gerechtfertigt ist. Damit werden bei der W&W PKW-Kunden belohnt, welche sich für Bauspar- und Finanzierungsprodukte des Konzerns entscheiden.

Die richtigen Produkte sind ein wichtiger Faktor, doch ebenso wichtig ist die kompetente Beratung. Von den Außendienstpartnern im Vertrieb wird daher verlangt, dass sie – auch im Sinne eines erfolgreichen Cross-Sellings – keine reinen Produktverkäufer sind, sondern Kundenmanager, die produktübergreifende und bedarfsgerechte Lösungen anbieten können. Dieser Ansatz wurde jetzt zur „Vorsorge-Beratung“ für den gesamten Außendienst weiterentwickelt. Die W&W Vorsorge-Beratung ist das zukünftige Handwerkszeug des Vorsorge-Spezialisten. Die Kolleginnen und Kollegen im Vertrieb sollen für den Kunden erste Ansprechpartner bei allen Fragen der finanziellen Vorsorge werden. Das wird mit einer umfassenden Beratung über die vier Bausteine moderner Vorsorge – Absicherung, Wohneigentum, Risikoschutz und Vermögensbildung – erreicht. Kurz: Die W&W-Vorsorge-Beratung ermöglicht den Außendienstpartnern von nun an eine ganzheitliche Beratung der Kunden.

Kollektiv- und Liquiditätssteuerung

Versicherungen und Bausparkassen sind im Rahmen ihrer Kollektivsteuerung – der gezielten und marktgerechten Lenkung der Geldmittel innerhalb ihrer Bausparer- oder Versichertengemeinschaft – auf qualitativ hochwertige und liquide Anlageinstrumente angewiesen. Hierbei ist eine Universalbank wie die Wüstenrot Bank, die in einen Vorsorgekonzern eingebettet und mit dem Privileg ausgestattet ist, Pfandbriefe begeben zu können, für die Versicherungen – und die Bausparkasse – der W&W-Gruppe vorteilhaft. Die Emissionen der Pfandbriefbank erfüllen die hohen unternehmensinternen wie auch regulatorischen Anforderungen. Hinzu kommt die große Flexibilität im Rahmen der gruppeninternen Zusammenarbeit.

Dank ihres Emissionsprivilegs haben Pfandbriefbanken einen – wie die jüngste Vergangenheit zeigt, auch in Krisenzeiten – zuverlässigen Kapitalmarktzugang und können so die benötigten, insbesondere langfristigen Refinanzierungsmittel beschaffen. Nicht erst seit der immer noch andauernden Finanzmarktkrise wissen Kreditnehmer wie auch Kreditgeber, wie wichtig ein sicherer und flexibler Zugang zur Beschaffung von Refinanzierungsmitteln ist. Die Württembergischen Versicherungen profitieren daher in ihrer Kollektivsteuerung von einer Pfandbriefbank wie der Wüstenrot Bank als Teil des Konzerns, weil sie dem Vorsorgekonzern Wüstenrot & Württembergische eine gute Ausgangsposition in der Immobilienfinanzierung und ihrer Refinanzierung, im Produktangebot für den privaten Kunden und nicht zuletzt in der Kollektivsteuerung der anderen Konzernunternehmen verschafft.

Darüber hinaus haben die Württembergischen Versicherungen ihr Liquiditätsmanagement weitgehend in der Wüstenrot Bank zentralisiert. Zur Kernkompetenz einer Pfandbriefbank zählt nämlich neben dem Kreditgeschäft auch das Liquiditäts- und Zinsmanagement. Das Liquiditätsmanagement gliedert sich regelmäßig in operative und strategische Komponenten. Das Liquiditätsmanagement weitgehend in der Konzernbank zu zentralisieren, führt zu höchster Transparenz im Zuge des Risikomanagements und stärkt die Selbstfinanzierungskraft des Konzerns. Unerwartete Liquiditätsabflüsse können so durch zentrale Liquiditätsportfolios, den Kapitalmarktzugang und über den Zugang zu Zentralbankgeld optimal ausgesteuert werden.

Bereits die kurze Darstellung über die funktionalen Arbeitsabläufe allein in Bezug auf Kapitalmarktzugang und Sicherheit lässt den doppelten Nutzen der konzerneingebundenen Pfandbriefbank für die Württembergischen Versicherungen erkennen. Sie haben durch die Verbindung mit Wüstenrot einen internen Kooperationspartner im Rahmen des Finanzierungsgeschäfts gewonnen und verfügen mit der Wüstenrot Bank über ein elementares, flexibles Bindeglied zwischen den Spezial- und stark zweckgebundenen Einzelunternehmen der Gruppe, wie es die Versicherungen und die Bausparkasse sind – zum Vorteil aller Beteiligten.