

Für alle Fälle bestens vernetzt

[Leipzig, 12. September 2012] Beim Partnerkongress der Versicherungsforen Leipzig am 11./12. September 2012 wurden Themen - angefangen bei der betrieblichen Altersvorsorge (bAV), über Exzellenz im Kundenservice, bis zur Umsetzung der Vermittlerrichtlinie - diskutiert.

Der Verbreitungsgrad der bAV unter den sozialversicherungspflichtig Beschäftigten liegt derzeit bei etwa 59 Prozent. Nach Ansicht von Dr. Marco S. Arteaga, Mitglied der Vorstände der Zurich Gruppe Deutschland, ist dieser Anteil vor dem Hintergrund eines absinkenden Rentenniveaus jedoch zu gering. Der weitere Ausbau einer kapitalgedeckten Altersversorgung sei notwendig, um den Lebensstandard im Alter zu sichern und der Altersarmut zu begegnen. Daran knüpfte auch das Altersvermögensgesetz von 2002 an, das die private Altersvorsorge fördern sollte, ohne sie jedoch zum Obligatorium zu machen. Dr. Arteaga stellte in diesem Zusammenhang die Frage, ob das System der freiwilligen Vorsorge tatsächlich funktioniert. Es sei bedenklich, dass Kinder heute in ein System hineingeboren werden, das nicht nachhaltig ist. Als Antwort darauf stellte er ein Konzept vor, dass die bAV für Arbeitnehmer attraktiver machen soll und Arbeitgebern gleichzeitig ein Instrument zur Mitarbeiterbindung und -gewinnung an die Hand gibt.

Regulierung und die Folgen für den Versicherungsvertrieb

Die Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie durch das Vermittlergesetz und die VVG-Reform bei Versicherungsvermittlern geht nur schleppend voran. Prof. Dr. Matthias Beenken von der Fachhochschule Dortmund, der dazu eine Studie gemeinsam mit den Versicherungsforen Leipzig und SKOPOS (Institut für Markt- und Kommunikationsforschung) unter dem Titel „Vermittler-PISA“ durchgeführt hat, präsentierte daraus einige Ergebnisse. In seinem Vortrag beleuchtete er die Folgen der Regulierung für den Versicherungsvertrieb. Selbstständige Versicherungsvermittlerbetriebe stehen zahlreichen regulatorischen Herausforderungen gegenüber. Viele Vermittler empfinden die Umsetzung dieser Anforderungen als große Belastung und setzen sich damit zu wenig auseinander. Um jedoch die Weichen für die Existenzsicherung in einem zunehmend schwierigen Marktumfeld zu stellen, bedarf es einer entsprechenden Qualifikation und stetigen Weiterbildung.

Neue Maßstäbe im Kundenservice

Mit dem Titel „Vertrauen und Verstehen – Exzellenz im Kundenservice“ eröffnete Ina Kirchhof, Chief Operating Officer bei der ERGO Versicherungsgruppe AG, ihren Vortrag. Darin veranschaulichte sie die Neuausrichtung des Kunden- und Vertriebsservice der ERGO im Bereich der Sach-/Lebens-, Rechtsschutz- und Krankenversicherung. Diese Neuausrichtung hatte unter anderem zum Ziel, die Werte der neuen Marke ERGO nicht nur nach außen, sondern auch nach innen zu transportieren

Machen wir Versicherungen wieder sozial ...

... forderte Dr. Sebastian Herfurth, Mitgründer und Geschäftsführer von Friendsurance. Das Unternehmen Friendsurance verfolgt das Ziel, Versicherungsnehmer via Internetplattform zu einer Versicherungsgemeinschaft zusammenzuführen. In diesem neuen und innovativen Konzept findet die Integration des Internets und der Social-Media-Kanäle in das deutsche Versicherungsgeschäft ihren Höhepunkt. Bei Friendsurance tun sich Menschen in sozialen Netzwerken zusammen, um sich bei ausgewählten Anbietern zu günstigsten Konditionen zu versichern. Dr. Herfurth erläuterte die Vorteile für alle Beteiligten. So können Versicherer den Online-Vertrieb ausbauen, ihre Verwaltungskosten senken und durch die Solidargemeinschaft das Risiko des Versicherungsbetrugs minimieren. Versicherungsnehmer wiederum zahlen geringere Prämien, wobei die Ersparnis mit der Mitgliederanzahl einer Gruppe steigt.

Außerdem beleuchtete Heiner Höfer von der Allianz Deutschland AG, was Qualität aus Kundensicht bedeutet und Jörn Scherff, Leiter Prozess-, Qualitätsmanagement beim AXA Konzern, berichtete über einen prozessorientierten Ansatz zur Integration der Solvency-II-Anforderungen zu Data Quality und Dokumentationsstandards in seinem Haus.

„Wann immer es um Grundlagenfragen geht, wollen wir unsere Partner aus Wissenschaft und Wirtschaft zusammenbringen“, betonte Markus Rosenbaum, Geschäftsführer der Versicherungsforen Leipzig. „Mit dem jährlich stattfindenden Partnerkongress wollen wir unseren Partnerunternehmen ein Stück des gemeinsamen Erfolgs zurückgeben“, so Rosenbaum. Die zweitägige Veranstaltung, die auf dem Mediacampus der Leipzig School of Media stattfand, widmen die Versicherungsforen Leipzig daher den Fach- und Führungskräften ihres Netzwerks, bestehend aus etwa 400 Unternehmen. Der zweite Veranstaltungstag steht ganz im Zeichen des praxisnahen Austauschs: In Form von Workshops zu den Themen Versicherungsvertrieb der Zukunft, neue Wege und Methoden der Prozessanalyse sowie Trends im Bereich Internet, Mobilität und Smartphones erhalten die Teilnehmer die Möglichkeit, Lösungsansätze im Detail zu diskutieren. Weitere Informationen unter

www.versicherungsforen.net/partnerkongress

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Querstraße 16 | 04103 Leipzig | **T** +49 (0)341 / 1 24 55 - 0 | **F** +49 (0)341 / 1 24 55 - 99 | **E** kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net
Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum, Dipl.-Winf. Jens Ringel | Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821
Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 9541 27 | SWIFT-BIC: WELA DE 8 L | IBAN: DE 41 8605 5592 1100 9541 27

Ihre Ansprechpartnerin

Vicki Richter

Presse-/Öffentlichkeitsarbeit

T +49 (0)341 / 1 24 55 - 18

E richter@versicherungsforen.net

Über die Versicherungsforen Leipzig GmbH

Die Versicherungsforen Leipzig sind der neutrale Wissensdienstleister für die Assekuranz. Als Brücke zwischen Wissenschaft und Versicherungspraxis unterstützt das Unternehmen Fach- und Führungskräfte aus Versicherungsunternehmen beim Know-how-Aufbau und praxisorientiertem Erfahrungsaustausch. Nah an der Wissenschaft bietet es innovative, qualitativ hochwertige, sowohl fachlich als auch methodisch fundierte Dienstleistungen an. Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als neutraler Partner und bilden in einem ganzheitlichen Ansatz nahezu alle aktuellen und relevanten Themen der Branche ab.

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Querstraße 16 | 04103 Leipzig | **T** +49 (0)341 / 1 24 55 - 0 | **F** +49 (0)341 / 1 24 55 - 99 | **E** kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net
Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Markus Rosenbaum, Dipl.-Winf. Jens Ringel | Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821
Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 9541 27 | SWIFT-BIC: WELA DE 8 L | IBAN: DE 41 8605 5592 1100 9541 27