

Vertrieb neu denken: „Einfach mal ein bisschen im Sandkasten buddeln und sich ausprobieren“

[Leipzig, 4. März 2016] „Das Wort ‚Kunde‘ fällt wieder häufiger und das ist auch gut so!“ Mit diesen abschließenden Worten fasste Sascha Noack, Leiter Kompetenzfeld Vertriebsmanagement, die diesjährige Fachkonferenz Vertriebsmanagement der Versicherungsforen Leipzig am 2. und 3. März 2016 noch einmal zusammen. Regulatorische Anforderungen auf der einen und neue Marktteilnehmer sowie die Herausforderungen der Digitalisierung auf der anderen Seite setzen den Versicherungsvertrieb zunehmend unter Druck. Im Fokus dieser Themen steht der eigentliche Kern der Vertriebstätigkeit, der Kunde, das wurde während der zwei Konferenztage besonders deutlich.

Die regulatorischen Stellhebel des Versicherungsvertriebs standen am ersten Konferenztag auf der Agenda. Anja Karliczek, Mitglied des Deutschen Bundestages, verdeutlichte noch einmal den politischen Wunsch und Nutzen hinter dem Lebensversicherungsreform-Gesetz. „Omas Sparstrumpf darf keine Alternative für die Zukunft sein. Politik und Versicherungswirtschaft müssen gemeinsam dafür Sorge tragen, dass die kapitalgedeckte Altersvorsorge langfristig funktioniert“, betonte Karliczek. Ebenso seien mehr Transparenz und eine verbraucherorientiertere Sichtweise entscheidend für die Branche.

Mit der gerade erst verabschiedeten Insurance Distribution Directive (IDD) setzte sich Professor Dr. Matthias Beenken von der Fachhochschule Dortmund und fachlicher Leiter der Konferenz auseinander. Im Fokus seiner Ausführungen standen insbesondere die Regelungen zur Vermeidung von Interessenkonflikten und er zeigte Fragen auf, mit denen sich die Versicherungswirtschaft innerhalb der zweijährigen Umsetzungsfrist nun auseinandersetzen muss: Wann handelt man im „besten Interesse“ des Kunden? Ändert sich dieses vor, während oder nach dem Schadenfall? Lassen sich Vertriebsziele künftig noch mittels Umsatz- und Abschlusszielen steuern? Entspricht eine pauschale oder eine leistungsbezogene Vergütung den Interessen des Kunden besser?

Die Verbraucherbrille setzte sich Sandra Klug, Abteilungsleiterin Marktwächter Finanzen, Verbraucherzentrale Hamburg e. V., auf und stellte das Projekt Marktwächter Finanzen vor. Nach dem Prinzip „Erkennen, Informieren, Handeln“ beobachten und werten die Marktwächter das Geschehen im Finanzmarkt nach Standards der empirischen Sozialforschung aus, um Fehlentwicklungen zu Lasten der Verbraucher frühzeitig aufzudecken. Mit ersten Projektergebnissen im Gepäck, machte Frau Klug deutlich, dass die Versicherungswirtschaft noch erheblichen Nachholbedarf in Sachen Kundenkommunikation hat.

Der zweite Konferenztag stand ganz im Zeichen der Digitalisierung des Versicherungsvertriebs. Wolfgang M. Kühn, Mitglied des Präsidiums des Bundesverbands der Assekuranzführungskräfte, griff noch einmal seine Vorredner auf und führte den knapp 60 Konferenzteilnehmern den Spagat des Versicherungsvertriebs zwischen Reglementierung und Digitalisierung vor Augen. Er sieht darin jedoch keine Blockade, sondern eher eine Chance, sich drängenden Zukunftsfragen zu stellen. Für reichliche Diskussionen und skeptische Anmerkungen sorgte sein Appel für einen brancheneinheitlichen Vermittler-TÜV über alle Bereiche hinweg, der den bisherigen Flickenteppich einzelner Zertifizierungsbestrebungen wie z.B. den Code of Conduct oder die Brancheninitiative gut beraten zusammenführt, um zukünftig

tig nur eine statt zahlreicher Prüfungen durchführen zu müssen und für mehr Klarheit sowohl auf Kunden- als auch Vermittlerseite zu sorgen.

Die Kundensicht steht auch für den Branchenriesen Allianz ganz oben auf der Agenda, betonte Norbert Dierichsweiler, Leiter Maklervertrieb Allianz Lebensversicherungs-AG, während seines Praxis-einblicks. Ausgehend von verschiedenen Kundentypen, die Themen und Zugangswege selbstständig wählen, gilt es, die Vermittler zu motivieren, den Kunden an jeder möglichen Schnittstelle abzuholen, sobald dieser es wünscht. Digitale Angebote unterstützen Agenturen und Makler, sich besser mit Versicherungshäusern und Kunden zu verknüpfen.

„Um die Digitalisierung erfolgreich zu meistern und langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben, ist die Optimierung der IT-Landschaft in der Assekuranz unumgänglich“, griff Henning Plagemann, Sopra Steria, die aktuellen Herausforderungen des Versicherungsvertriebs auf. Das sei der Branche zwar durchaus bewusst, dennoch leidet sie noch immer unter veralteten Backend-Systemen und den damit verbundenen IT- und Organisationssilos.

„Doch ist ein Wandel wirklich nötig? Kann man unruhige Zeiten nicht einfach aussitzen, wie man es die letzten 100 Jahre gemacht hat?“ fragte Jochen Werne, Direktor Marketing and Business Development, Bankhaus August Lenz. Er ist sich sicher: Auf keinen Fall! Das haben ihn seine Erfahrungen aus der Bankenbranche gelehrt. Zwar wird immer jemand eine „traditionelle“ Bank und einen persönlichen Berater brauchen, es wird aber immer mehr digitale Banken geben und die klassischen Modelle entwickeln sich zunehmend zum Nischengeschäft. Dass der Mensch überflüssig wird, glaubt er – der Natur von Bank- und Versicherungsprodukten geschuldet – jedoch nicht. Es sei allerdings wichtig, stärker auf die Bedürfnisse des Kunden zu hören und ihm verschiedene (digitale) Services anzubieten. Nur so könne der Wandel gelingen.

Welche Möglichkeiten es für den digitalen Wandel gibt, zeigten zum Abschluss der Konferenz drei neue Player am Markt. Die CEOs von PROGRESS Finanzplaner, felix und massUp stellten nicht nur ihre Geschäftsmodelle vor, sondern gaben auch spannende Einblicke in ihre Denk- und Herangehensweisen an den Versicherungsmarkt und den Kunden. Wichtig sei es, dem Kunden einfach mal zuzuhören und vom Kunden ausgehend neue Geschäftsmodelle und Zukunftsstrategien zu entwickeln. „Einfach mal ein bisschen im Sandkasten buddeln und sich ausprobieren“ legte Tom Wonneberger von PROGRESS Finanzplaner den Teilnehmern nahe, „und wenn einem das Ergebnis oder die Richtung nicht gefällt, darf man sich nicht davor scheuen, die Richtung zu ändern.“

Weitere Informationen zur Veranstaltung finden Sie unter:

www.versicherungsforen.net/vertriebsmanagement

Ihre Ansprechpartnerin

Katharina Thiemann

T +49 341 98988-224

E thiemann@versicherungsforen.net

I <http://www.versicherungsforen.net/presse>

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | **T** +49 341 98988-0 | **F** +49 341 98988-9199 | **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

Über die Versicherungsforen Leipzig GmbH

Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz. Als Impulsgeber für die Versicherungswirtschaft liegt ihre Kernkompetenz im Erkennen, Aufgreifen und Erforschen neuer Trends und Themen, zum Beispiel im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren sie zukunftsweisende Lösungen für die Branche.

Mit dem speziellen Wissen der Versicherungsbetriebslehre, der Versicherungsinformatik, der Versicherungsmathematik und des Versicherungsrechts schaffen die Versicherungsforen Leipzig die Basis für die Lösung anspruchsvoller neuer Fragestellungen innerhalb der Assekuranz. Zudem ermöglicht die wissenschaftliche Interdisziplinarität und der hohe Praxisbezug einen aufschlussreichen »Blick über den Tellerrand«.

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | **T** +49 341 98988-0 | **F** +49 341 98988-9199 | **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

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | **T** +49 341 98988-0 | **F** +49 341 98988-9199 | **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