

VERSIERT

Versicherungsmakler-News

IHR VERSICHERUNGSMAKLER
DIE BESTE VERSICHERUNG



Viva la revolution? „Die Zukunft der Versicherungsbranche liegt in der gekonnten Kombination aus Digitalisierung und menschlichem Know-how“, ist sich Volker P. Andelfinger, Vortragender beim Neujahrsempfang 2017, sicher.

„TECHNOLOGIE IST FLUCH UND SEGEN“

Der deutsche Zukunftsexperte und Buchautor Volker P. Andelfinger im Interview über die Chancen und Risiken von Digitalisierung und neuen Technologien in der Versicherungsbranche.

Gerade in der Versicherungswirtschaft steht man derzeit dem Stichwort Digitalisierung sehr skeptisch gegenüber. Muss der Makler zukünftig Angst haben, durch Technik ersetzt zu werden?

Volker P. Andelfinger: „Bei Digitalisierung denkt man zuerst immer an normierte Datensätze oder Geschäftsprozessoptimierung. Aber da gibt es noch viel mehr – und das ruft in so manchen Berufssparten Verunsicherung hervor. Digitalisierung ist von großer Bedeutung, wir dürfen uns nur nie fragen: Was macht sie mit uns? Sondern: Was machen wir mit der Digitalisierung? Wie gestalten wir sie? Gestaltung und Verantwortung, einschließlich der Bearbeitung ethischer Fragestellungen, sind für mich zentrale Themen, wenn es um neue Technologien geht. Die Kombination aus menschlicher Beratung und

der digitalen Welt – darin liegt die Zukunft der Versicherungsbranche! Mitarbeiter sind und bleiben im Kundenkontakt ein Muss. Ein Roboter ist weder emphatisch noch flexibel.“

Was wird sich im Konkreten aber dennoch ändern?

Volker P. Andelfinger: „In einigen Bereichen der Versicherung wie zum Beispiel Kfz oder Schaden sind die Versicherungsprodukte anzupassen bzw. muss ein Umdenken stattfinden. In der Automobilbranche gibt es durch die Connected Cars, also die intelligenten Autos, bahnbrechende Entwicklungen. Experten sagen, dass der klassische Kfz-Markt in den nächsten 15 Jahren um die Hälfte einbreche. Hier müssen somit auch neue Versicherungen ins Spiel kommen. Wie wickle ich den Schadensfall eines intelligenten Autos ab, das von selbst in eine Kolonne gefahren ist? Ein weiteres Beispiel >>



Spannende Keynote: Volker P. Andelfinger beim Neujahrsempfang 2017 in der Alten Universität in Graz.

» ist Connected Living, also computergesteuertes Wohnen und Leben. Durch modernste Sensortechnologien werden Maschinenbruch oder Wasserschäden bereits vor Entstehen einer kleinen Katastrophe verhindert und damit wird das Schadensausmaß massiv reduziert. Durch diese fortschreitende Technologisierung muss sich auch die Versicherung anpassen und mehr in die Prävention gehen.“

Also Versicherungsarbeit im Vorhinein statt im Nachhinein?

Volker P. Andelfinger: „Ja. Der Makler wird zum Lebensbegleiter des Kunden! Er ist nicht mehr nur Ansprechperson bei der Vertragsunterzeichnung und im etwaigen Schadensfall, sondern berät laufend und behält immer alle neuen Technologien im Blickwinkel. Diese persönliche Vertrauensbeziehung wird in Zukunft von immer größerer Bedeutung sein. Damit hebt sich der Makler vom Informationsdschungel Internet ab. Viele Menschen informieren sich online über Versicherungen und Schadensfälle, sind aber schlussendlich überfordert und wollen persönlich betreut werden. Darin wird auch weiterhin die große Macht der Makler liegen.“

Das klingt aber fast ein bisschen zu schön, um wahr zu sein. Es gibt doch bestimmt auch Haken, die die Digitalisierung in unsere Branche miteinbringt?

Volker P. Andelfinger: „Natürlich. Technologie ist immer Fluch und Segen. Durch die Digitalisierung entsteht gerade neue Konkurrenz zu den Versicherungsmaklern, in etwa die InsureTechs, aber auch die Automobilhersteller. Daimler zum Beispiel entwickelt bereits gesamte Mobilitätskonzepte für die Zukunft und bietet diese über Daimler Financial Services an. Damit bleibt der Autoverkauf und die Versicherung im gleichen Unternehmen. Der Kunde nutzt und bezahlt nur noch Mobilität. Und: 30 Prozent aller verkauften Mercedes haben bereits eine interne Polizze. Gesellschaftlich sehr relevant: Verschiedene Studien wie etwa die Oxford-Studie von 2013 besagen einheitlich, dass durch die Digitalisierung die Hälfte aller Jobs wegrationalisiert wird. Nur über den Zeitpunkt, wann es so weit sein wird, ist man sich noch uneinig. Man sagt, er würde so zwischen 2025 und 2050 liegen.“

Die Hälfte aller Jobs? Ohne Unterscheidungen?

Volker P. Andelfinger: „Doch, die gibt es Gott sei Dank. Thomas Buberl, CEO der AXA, meinte, man werde in den nächs-

ten fünf bis zehn Jahren humanitäre Arbeitskraft wo immer es geht durch Technologie ersetzen. Wenn man sich Apple oder Adidas ansieht, wo zehntausende Menschen durch Roboter ersetzt wurden, mag diese Vermutung stimmen. Aber auch wenn neulich eine japanische Versicherung durch die Medien ging, weil sie Dutzende Mitarbeiter durch IBMs Watson ersetzt, ist die Versicherungsbranche bisher nur wenig betroffen. Menschlichkeit durch Digitalisierung zu ersetzen ist hier wenig wahrscheinlich, aber dennoch in gewissen Teilbereichen möglich. Beispielsweise könnten in den nächsten Jahren im Bereich der klassischen Sachbearbeitertätigkeit wie Auszahlungen, Auswertungen oder Prüfungen Arbeitsplätze verloren gehen, aber der klassische Maklerberuf ist kaum davon betroffen. Laut einem Online-Rechner, basierend auf einer Oxford-Studie von 2013, liegt die Wahrscheinlichkeit, als Versicherungsmakler durch einen Computer ersetzt zu werden, bei 21 Prozent. Man muss es so sehen: Sie als Makler bekommen ab sofort 21 Prozent Unterstützung! Denn durch die Digitalisierung werden viele Dinge leichter zugänglich und umsetzbar.“

Volker P. Andelfinger

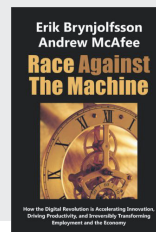
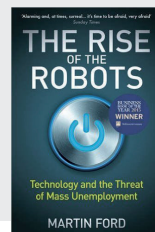
Zur Person:

Volker P. Andelfinger, geboren 1960, arbeitet als Psychologischer Berater, Coach, Unternehmensberater, Dozent, Vortragsredner, freier Fachjournalist und Buchautor.

Buchtipps:

„2025 – Die Versicherung der Zukunft“, „Race Against the Machine“, „The Rise of the Robots“. Auch alle als E-Book.

www.palatinus-consulting.eu





VOLLER EINSATZ IN STREITFÄLLEN

Gerhard Hellwagner, Vorsitzender der Rechts- und Schlichtungsstelle (RSS), sprach beim Neujahrsempfang über das Leistungsspektrum der RSS und verdeutlichte die Tätigkeiten anhand von Fallbeispielen.

Leider ist niemand davor gefeit: Streitigkeiten mit dem Kunden oder aber auch mit der Versicherung. Sei es aus Gründen wie Missverständnisse, Aufklärungsmängel oder auch durchaus wegen möglicher menschlicher Unachtsamkeiten – es kann immer wieder zu Ungereimtheiten im Versicherungsalltag kommen.

2006 wurde deshalb eine wichtige Institution ins Leben gerufen: die Rechtsservice- und Schlichtungsstelle (RSS) des Fachverbandes der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten. Vorsitzender der RSS ist Gerhard Hellwagner, der mit vier beratenden Fachleuten die Schnittstelle bei Streitfragen zwischen Makler bzw. Kunde und Versicherung bildet: „Dabei werden einerseits Rechtsauskünfte gegeben, die zur Orientierung und Einschätzung eines Falles dienen können, andererseits auch Fälle untersucht und juristisch aufgearbeitet.“

Die Verfahren sind kostenfrei und werden rasch (im Durchschnitt unter drei Monaten) abgewickelt. Die Empfehlungen der RSS sind juristisch fundiert und objektiv, aber rechtlich unverbindlich. „Die großen Vorteile sind aber einerseits, dass

man durch diese Vorleistungen und -informationen bereits einschätzen kann, ob der Schritt vor das Gericht Sinn macht, und andererseits hat man sich in weiterer Folge hohe Anwaltskosten eingespart“, so Hellwagner beim Neujahrsempfang.

Steiermark Spitzenreiter

Nicht umsonst liegt die Steiermark aufgrund des persönlichen Engagements von Fachgruppenobmann Gunther Riedlsperger in der Fallstatistik der RSS österreichweit an der Spitze. Von den insgesamt 465 Schlichtungsfällen, die seit 2006 bearbeitet wurden, gab es allein 98 in der Steiermark. Hellwagner: „Darüber hinaus geben wir rund 250 bis 300 Rechtsauskünfte pro Jahr. Wir sind stolz, unseren Mitgliedern ein derartiges Service bieten zu können, und merken von Jahr zu Jahr eine steigende Inanspruchnahme.“



Rechtsexperten: Fachverbandsobmann Christoph Berghammer, Gerhard Hellwagner und Fachgruppenobmann Gunther Riedlsperger (v. l.)



„Die RSS ist eine wichtige Anlaufstelle in Rechtsstreitigkeiten jeglicher Art geworden“, betonte der Vorsitzende Gerhard Hellwagner.

ANLAUFSTELLEN FÜR RECHTSFRAGEN

Die RSS und die RDK sind wichtige Plattformen für Versicherungsmakler bei rechtlichen Auseinandersetzungen.

Nachdem ich im September 2016 aus europapolitischen Gründen mit Christoph Berghammer die Funktionen getauscht habe, bin ich seither für die Agenden der Rechtsservice- und Schlichtungsstelle (RSS) sowie der Rechts- und Disziplinarkommission (RDK) zuständig. Die 2006 eingerichtete RSS wird vor allem von Versicherungsmaklern für deren Kunden bei rechtlichen Auseinandersetzungen mit Versicherten kontaktiert und ist mittlerweile eine wichtige und nicht mehr wegzudenkende Anlaufstelle geworden. Eine Kommission aus fünf Fachleuten berät unter Vorsitz von Gerhard Hellwagner den Sachverhalt und gibt eine rechtlich fundierte Empfehlung ab. Diese ist zwar rechtlich unverbindlich, hat aber aufgrund der hohen fachlichen Qualität ein hohes faktisches Gewicht. Die RDK wiederum ist eine Plattform in Fragen Gewerberecht, Gewerbezugang und Wettbewerbsrecht. Durch sie wird auch das standesgemäße Verhalten innerhalb der Branche – Stichwort Sicherstellung der Chancengleichheit im Wettbewerb – im Auge behalten.

Ihr Gunther Riedlsperger

Termine

3. März 2017

8. Schitag am Kreischberg/Murau

Oktober – Dezember 2017

Vorbereitungslehrgang auf die Befähigungsprüfung

Weitere Termine laufend auf:

www.versicherungsmakler-stmk.at

IMPRESSUM UND KONTAKT

Fachgruppe Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten
Wirtschaftskammer Steiermark
Körblergasse 111-113, 8010 Graz, T: +43 (0)316 601-438
versicherung.makler@wkstmk.at, www.versicherungsmakler-stmk.at

Redaktion/Gestaltung: publ!c – die öffentlichkeitsagentur, www.christinadow.at. Fotos: Andelfinger (S. 1), Foto Frankl (S. 2 bis 4)



Ausgabe 1/2017

Aufgrund der einfacheren Lesbarkeit wurde auf eine geschlechterneutrale Differenzierung verzichtet.



Expertentag 2016: die Referenten Roland Weinrauch, Peter Winkler und Gerhart Veits mit Fachgruppenobmann Gunther Riedlsperger (v. l.).

DIE DROHNE ALS INSPEKTOR

Schadensabwicklung und neue Technologien waren die Generalthemen des Expertentags 2016.

Immer am Puls der Zeit zu sein und sich regelmäßig weiterzubilden ist von großer Bedeutung für eine langfristige und kompetente Begleitung der Kunden. Trends, News und Infos bot auch der letzte Expertentag, der am 4. November 2016 im MP09 in Graz-Liebenau stattfand. Im Fokus stand der immer fortschreitende Einzug von Digitalisierung und neuen Technologien in die Versicherungsbranche. Experten referierten über die Chancen und Möglichkeiten. Weitere Themen waren die sichere Abwicklung von Versicherungsschäden sowie Praxisbeispiele von Schadensfällen, die durchaus für Geschmunzel sorgten. Über die Auswirkungen der Gewerbeordnungsnovelle sprach Fachgruppenobmann Gunther Riedlsperger.



„Neue Technologien in der Schadensabwicklung wie Drohnen oder 3D-Vermessung können die Kommunikation zwischen allen Beteiligten verbessern.“

Peter Winkler, faircheck Schadenservice GmbH



„Versicherungsmakler haben eine gesetzliche Verpflichtung zur Schadensabwicklung. Haftungsfallen und vergessene Ansprüche treten in der Praxis leider sehr häufig auf.“

Roland Weinrauch, Rechtsanwalt



„Eine ordentliche Portion Humor ist bei der erfolgreichen Bewältigung des Maklertagesgeschäfts von großem Vorteil.“

Gerhard Veits, Obmann Vorarlberger Versicherungsmakler