



Trendtag-Workshopreihen am Puls der Branche

Hochkarätige Experten, interessierte Fachbesucher und ein breiter Themenmix: Das Konzept der Workshops am AssCompact Trendtag hat sich bewährt, wie die durchwegs gut gefüllten Räume bewiesen.

Im Workshop „IDD und Maklerrecht“ gab es ein Update zur EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie. So klärte Rechtsanwalt Dr. Roland Weinrauch auf, was die IDD in Bezug auf Beratung, Provision und Bonifikation für Versicherungsmakler bedeutet. Dass wir Lernen nicht als harte Pflicht, son-

dern als Geschenk sehen sollten, betonte Steuerberater Mag. Markus Raml in seinem Vortrag zur Weiterbildung. Abschließend widmete sich Rechtsanwalt Mag. Markus Freiling der Umsetzung der IDD in Maklergesetz und Gewerbeordnung.



„Digital-Therapeutin“ Anitra Egger bei ihrem Vortrag

Digitalisierung, Datenschutz und digitale Balance

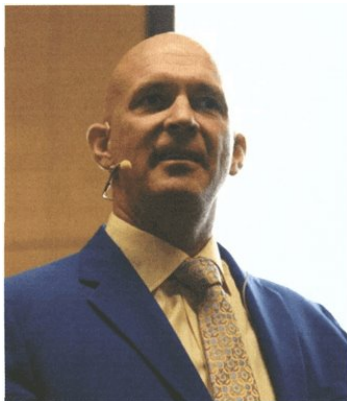
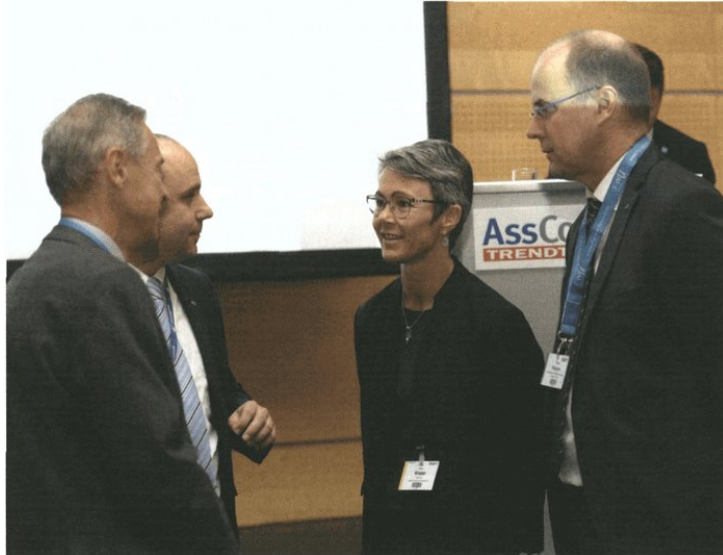
„Digitalisierung“ – ein oft bemühtes Schlagwort, das aber nicht zuletzt durch die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) spürbare Auswirkungen auf die Versicherungsbranche hat. Datenschutzaktivist Max Schrems erklärte, wie Datenschutz praktisch durchgesetzt wird, welche Probleme es dabei geben kann und was bei Datentransfers zu beachten ist.

Wie wichtig es ist, die „digitale Balance“ zu halten, führte „Digital-Therapeutin“ Anita Egler den Besuchern vor Augen. Ihr Fazit: „Der homo digitalis ist zu einem Wesen mutiert, das ohne Strom nicht überlebensfähig ist!“ Das zeige sich in Krankheiten wie Sinnlos-Surf-Syndrom, Social-Media-Inkontinenz oder E-Mail-Wahnsinn: „In der Endstufe schreibt man sich selbst Mails und setzt sich zur Sicherheit cc“, so Egler.

Ob die Digitalisierung nun „bittere Realität“ oder „große Chance“ ist, damit befasste sich Mag. Andreas Heidl (Zurich)

„Dauerbrenner“ Berufsunfähigkeit

Im Workshop zur Berufsunfähigkeitsversicherung sprach Rechtsanwalt Dr. Thomas Lederer über Konflikte bei



Stefan Otto von der WWK sprach zum Thema „Pensionslücke VS Biometrische Verzinsung“

Leistungsablehnung. Eine Diskussionsrunde widmete sich der heiklen Frage der vorvertraglichen Anzeigepflicht. Dass ein Antrag auf eine BU-Versicherung mit dem Argument „ich werde ja sowieso nicht angenommen“ gar nicht erst gestellt wird, wollte Eva Kopp (Dialog) so nicht gelten lassen. „Es ist richtig, dass die Risikoprüfung intensiv und gründlich erfolgt. Aber sicher 80% aller Kunden bekommen einen vernünftigen Versicherungsschutz, gegebenenfalls mit Ausschlussklauseln oder Risikozuschlägen.“

„Verletzungen der Anzeigepflicht spielen noch eine Rolle, sind aber gefühlt in

den letzten Jahren zurückgegangen“, sagte Günter Wagner (Continental). Das liege daran, dass die Antragsfragen mittlerweile umfassend und konkret gestellt werden und Vermittler sowie Kunden besser informiert seien. „Problematisch wird es, wenn man eingreift und den Kunden berät, was relevant sei und was nicht“, gab Herbert Kiszka (Wiener Städtische) zu bedenken. Auch psychische Erkrankungen – die häufigste BU-Ursache – sollte man ehrlich angeben, denn „es ist niemand wirklich versichert, wenn er die Fragen nicht richtig ausgefüllt hat“. Sollte Scheu bestehen, dem Vermittler allzu Persönliches preiszugeben, rät Philipp André (NÜRNBERGER): „Lassen Sie den Kunden den Antrag selbst ausfüllen und ihn alles, was er nicht sagen möchte, später nachmelden.“ Wichtig sei es nur, den Kunden entsprechend zu informieren.

Rechtsupdate

Profundes juristisches Fachwissen gehört zu den Basiskompetenzen eines professionellen Vermittlers. Es versteht sich



Bei einigen Workshopvorträgen platzte der Saal aus allen Nähten – das Besucherinteresse war enorm.



Datenschutzaktivist Mag. Max Schrems

also von selbst, dass ein Rechtsupdate im Workshop-Programm nicht fehlen darf. Den Anfang machte Ewald Maitz, MLS, Herausgeber der Zeitschrift versdb print, mit den Grenzen der Ausschlüsse in den Allgemeinen Haftpflicht-Bedingungen (AHVB). Warum die Fremdschadenregulierung nie ohne Honorar laufen sollte, erläuterte Manfred Taudes, MTD (ÖVT – Verband der Österreichischen Versicherungstreuhander). Wie sich DSGVO-Compliance für Vermittler umsetzen lässt, erklärte RA Dr. Lukas Reiler, SSCP, CIPP/E (Baker McKenzie).

Branche hat digitalen Aufholbedarf

Im Workshop „Innovationen der Gesellschaften“ präsentierten Versicherungen ihre Neuerungen auf Produkt- und Serviceebene. Wie Digitalisierung eine positive Ergänzung des traditionellen Versicherungsmarktes sein kann, diskutierte eine hochkarätige Runde rund um den Digitalisierungsexperten Dr. Thomas Funke. Die Finanzbranche sei hier „sicher eher träge unterwegs“, so Dir. Ing. Thomas Lackner (HDI). Kosten und Aufwand für Geschäfte seien jedoch stark gestiegen, weshalb Prozesse vereinfacht werden müssen. „Wer die Abwicklung seiner



Geschäfte im Griff hat, wird die Nase vorne haben.“ Die Durchgängigkeit der Prozesse nannte Dipl. VW Sven Rabe (VAV) als eine Hauptaufgabe der Branche, deren Marktteilnehmer sich über Jahre hinweg durch immer komplexere Produkte voneinander abzugrenzen versucht haben. „Da sind wir schon auf einem guten Weg, wie man an Initiativen wie BiPRO oder OMDS sehen kann.“

Voraussetzung für Digitalisierung sei es, von der Kundenperspektive aus zu denken und eine entsprechende Innovationskultur zu haben, betonte die designierte Niederlassungsleiterin der ARAG Österreich Birgit Eder. „Gerade in der Versicherungsbranche herrschen oft noch alte Strukturen und hierarchisches Denken. Das muss man alles in Frage stellen, denn Digitalisierung sollte von der Basis aus passieren.“

In einem Spannungsfeld zwischen von Konsumenten geforderter Individualisierung, notwendiger Produktvereinfachung und rechtlichen Anforderungen sieht Walter Lentsch (Chubb Europe) die Branche. Ähnlich wie die InsurTechs müsse man einen Fokus auf die „Customer Experience“ legen. „Wir müssen den Maklern ein Kundenerlebnis bieten können und sie wiederum ihren Kunden.“ Die Bedürfnisse der Kunden werden sich nicht ändern, zeigte sich Mag. Erwin Mollnhuber (NÜRNBERGER) überzeugt, sehr wohl aber „die Wege dorthin“. Den Makler werde es jedenfalls weiterhin brauchen, denn „Versichern ist ein sehr emotionales Thema. Ich persönlich kann mit einem Computer keine Emotion aufbauen.“

Workshop für Versicherungsagenten

Auch in diesem Jahr wurde ein eigener Workshop für Versicherungsagenten angeboten. Im Fokus standen dabei die Positionierung der eigenen Marke sowie die Anforderungen an einen modernen Online-Auftritt. Dazu referierten Dr. Martin Schoiswohl und Dr. Maria Schoiswohl vom Kommunikationshaus Bad Aussee. Der Rechtsanwalt Dr. Gustav Breiter gab ein Rechtsupdate für Versicherungsagenten. ■