



Maklerversicherer und unabhängiger Vertrieb: Reduzierung des administrativen Aufwandes als gemeinsames Ziel

AssCompact Herausgeber Franz Waghübinger im Interview mit Mag. Birgit Eder, ARAG, Walter Lentsch, Chubb, Günther Weiß, HDI, Mag. Erwin Mollnhuber, NÜRNBERGER und Dipl.-Oek. Sven Rabe, VAV

Die Maklerversicherer haben vermutlich recht genau beobachtet, was mit der Einführung der IDD auf ihre Vertriebspartner zukommt. Wie sieht die Bilanz nach rund ein- und einhalb Jahren Praxis aus Versicherer-Sicht aus? Wo lagen die größten Herausforderungen – für Sie als Versicherer und für die Vertriebspartner?

Mag. Birgit Eder: Die IDD hat uns alle vor große Herausforderungen gestellt – sowohl unsere Vertriebspartner als auch uns als Maklerversicherer. Der von der IDD geforderte aufwendige Verkaufsprozess sowie der Nachweis der Qualifizierung der Vertriebsmitarbeiter machte es für einige schwer, darin den Mehrwert für ihr Tagesgeschäft sowie den Mehrwert für den Kunden im Sinne Transparenz und Prozesssicherheit zu erkennen. Aus heutiger Sicht glaube ich, dass die gestellten Anforderungen von beiden Seiten sehr gut bewältigt wurden – dies vor allem mit neuen technologischen Hilfsmitteln und der damit einhergehenden Digitalisierung im Versicherungsvertrieb.

Walter Lentsch: Die Umsetzung der IDD hat im Vertrieb zweifellos zu einem erhöhten administrativen Aufwand geführt und damit sowohl beim Versicherer als auch beim Makler zu höheren betrieblichen Kosten. Wir haben rechtzeitig mit der Umsetzung begonnen und die administrativen Abläufe entsprechend angepasst. Allerdings ist das kein einmaliger, sondern ein laufender Prozess, der einer ständigen Überprüfung bedarf. Bei den Versicherungsmaklern ist nach wie vor die Weiterbildung ein großes Thema. Wichtig ist, diese während des ganzen Jahres im Auge zu behalten, um die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen, um einen ausreichenden Fortbildungsnachweis vorweisen zu können.



Günther Weiß, Vorstandsvorsitzender der HDI Versicherung AG

Günther Weiß: Ich sehe die Umsetzung der IDD sehr positiv und wir hatten wider Erwarten keine Probleme, obwohl der Aufwand der Organisation und der Dokumentation sehr hoch war und ist. Interessant ist, dass die Kunden dies vielfach als zu bürokratisch se-

hen und in Sparten wie Kfz wenig Verständnis aufbringen. Dies ist nach wie vor für die Versicherer und Vertriebspartner eine Hürde.

Mag. Erwin Mollnhuber: Die Arbeiten bis zum Inkrafttreten der IDD waren für uns Versicherer ein Kraftakt, aber auch im laufenden Betrieb ergeben sich aufgrund der Vielzahl an neuen Erfordernissen erheblich gestiegene Aufwände.

Auf Seiten der Vertriebspartner sehen sich viele Berater seit Einführung der IDD vor die Herausforderung gestellt, dass sich der Beratungs- und Verkaufsprozess durch die neuen Regularien noch umfangreicher gestaltet, als dies davor bereits der Fall war. Ein Verkauf ohne IT-gestützte Prozesse ist heute kaum noch möglich, was höhere Investitionen und mehr Ressourceneinsatz für die Vermittler bedeutet – d.h. höhere Kosten bei gleichen Ertragsquellen.

Sven Rabe: Wir haben die Einführung der Versicherungsvertriebsrichtlinie in Österreich mit einem schlanken Projektteam sehr intensiv und gut strukturiert umgesetzt und befinden uns heute in einem gelebten Prozess. Rückblickend gesehen war die größte Herausforderung sicherlich die Ausgestaltung der neuen Courtagevereinbarungen. Innerhalb kurzer Zeit haben wir die Vereinbarungen von fast 2.500 Maklern, Mehrfachagenten und Finanzdienstleistern auf die neuen gesetzlichen Bestimmungen umgestellt. Wir haben viele konstruktive Gespräche mit den Vermittlern geführt, eine ausführliche Synopse zu den Vertragsänderungen zur Verfügung gestellt und – ganz wichtig, die Ständesvertretungen frühzeitig in diesem Projekt eingebunden. Der ehrliche Umgang mit den neuen gesetzlichen Vorschriften hat wesentlich zur Vertrauensbildung beigetragen



AssCompact Herausgeber Franz Waghübinger

In welchen Bereichen sehen Sie die größten Chancen, die sich durch die IDD aufgetan haben?

Mag. Birgit Eder: Im Grunde soll mit den Regelungen der IDD erreicht werden, dass Vermittler die Bedürfnisse des Kunden noch besser erkennen und diese dadurch gezielter erfüllt werden. Dafür ist es notwendig, seine Prozesse zu optimieren. Schafft man dies, wird der Analyseprozess effizienter und genauer. Gleichzeitig soll im Versicherungsvertrieb die Qualifikation durch nachweisbare Weiterbildung gehoben werden. Diese Zielausrichtung ist geeignet, die hervorragende Beratungskompetenz des ungebundenen Vermittlers positiv hervorzuheben. Gerade in Zeiten der Digitalisierung und erhöhter Transparenz ist es wichtig, die Bedeutung und den Wert einer guten Beratung in den Vordergrund zu rücken.

Walter Lentsch: Erfolgreiche Makler können durch eine profunde Risikoanalyse verbunden mit „know your customer“ und hoher Beratungsqualität das Vertrauen aufbauen und dadurch langfristig die Kundenverbindungen stärken. Das ist auch für uns als Maklerversicherer wichtig auch wenn der Preis des Produktes für viele Kunden oft relativ am wichtigsten ist.

Auf Kundenseite sehen wir die größere Transparenz der Produkte sowie die Produktgenehmigungs- und -beobachtungspflicht sehr zum Vorteil für die Kunden.

Günther Weiß: Die IDD birgt abseits des negativen bürokratischen Aufwands auch positive Aspekte in sich, da die Beschäftigung mit dem Kunden und die Beratung einen höheren Stellenwert einnimmt, obwohl im selbstständigen Vertrieb hier das Niveau in Österreich schon vorher sehr hoch war. Somit kann die IDD zu einer noch höheren Beratungsqualität führen und dies ist in Zeiten der wirtschaftlichen Turbulenzen und Umbrüchen besonders wichtig, da viele Konsumenten und Firmen hier vor neuen Herausforderungen stehen.

Mag. Erwin Mollnhuber: Ich denke, dass die Beratungsqualität in Österreich bereits vor IDD sehr gut war. Die IDD bringt u.U. eine noch bessere vorvertragliche Aufklärung der Kunden und eine noch präzisere Dokumentation des Beratungsvorganges. Dass dadurch der Prozess von manchen

Kunden als bürokratisch empfunden wird, kann eine Konsequenz daraus sein. Der Beratungsprozess ist dadurch jedenfalls aufwendiger und komplexer geworden, was der Klarheit und Transparenz nicht immer zuträglich war und ist.

Sven Rabe: Im Zuge unseres IDD-Projektes haben wir alle unsere Prozesse durchleuchtet und auf ihren Umfang und ihre Komplexität überprüft. Vor allem der Beratungs- und Antragsprozess standen da im Fokus. Überall dort, wo ein erhöhter Dokumentationsbedarf besteht, haben wir diese Abläufe in unsere Systeme eingebaut und auf eine digitale Strecke gebracht. Als Beispiel möchte ich hier unser Beratungsprotokoll nennen, welches sich aus den Eingaben im Beratungsprozess automatisch generiert und gerade kleine Vermittler technologisch und organisatorisch unterstützt.

Wo sehen Sie Schnittmengen zwischen Versicherern und Vermittlern im Bereich der digitalen Abläufe. Wo können sich Maklerversicherer und Makler gegenseitig unterstützen?

Mag. Birgit Eder: Als Maklerversicherer sind wir natürlich bestrebt unsere technologische Entwicklung nach den Bedürfnissen unserer Vertriebspartner auszulegen. Gemeinsames Ziel ist eine Reduzierung des administrativen Aufwandes. Digitale Schnittstellen sind daher für die Zukunft sehr wichtig. Aber auch in der Vertriebsbetreuung hat sich insbesondere während des Corona-Lockdowns einiges getan. Die Bereitschaft bestimmte Arbeitstermine per Videokonferenz durchzuführen und so wertvolle Zeit zu sparen ist während des Lockdowns merklich gestiegen. Es hat uns diese Krise aber auch deutlich gezeigt, dass der Einsatz digitaler Tools den persönlichen Kontakt keinesfalls verdrängen kann, sondern eher ergänzen. Uns eröffnet dies neue Möglichkeiten der Betreuung, die auf beiden Seiten zu einer Effizienzsteigerung führen kann.

Walter Lentsch: Die letzten Monate haben gezeigt, dass sich in der Digitalisierung der Kommunikation zwischen Makler und Versicherer Chancen ergeben können. Natürlich ist der persönliche Kontakt nach wie vor besonders wichtig, aber wie ▶



Walter Lentsch, Hauptbevollmächtigter der Chubb European Group SE, Direktion für Österreich und Country President der Chubb in Österreich

sich in den letzten Monaten auch gezeigt hat, können viele Themen z. B. mittels Videokonferenzen besprochen und gelöst werden. Webinare und Telefonkonferenzen sind ein gut taugliches Mittel für bspw. Produktinformationen, Updates und Vorstellung von neuen Entwicklungen. Diese Instrumente sind u.a. geeignet, um Zeit und Kosten für alle Beteiligten zu sparen und somit gewohnte Abläufe zu optimieren.

Günther Weiß: Die Nutzung von Bipro – oder OMDS 3.0 – Schnittstellen ist aus unserer Sicht in der Automatisierung der Abläufe im Kfz-Bereich in Zukunft vermehrt einsetzbar und auch der elektronische Brief-/ Daten-Verkehr zwischen dem Versicherer und Vermittler bzw. Vermittler und Versicherer mit dem Kunden müsste noch mehr forciert werden.

Immer bessere, moderne Kommunikationstechniken können zwischen den Akteuren im Versicherungs-Alltag verstärkt genutzt werden und ergänzen somit den persönlichen Kontakt und führen zu einer höheren Effizienz im laufenden Prozess der Abwicklung der Geschäftsfälle bzw. der Beratung.

Mag. Erwin Mollnhuber: Schnittmengen und somit Synergien zwischen Maklerversicherern und Maklern gibt es in den Vertriebsprozessen (Beratung und Abschluss) sowie in der Bestandspflege. In der NÜRNBERGER wurden diese Prozesse in den letzten Monaten verstärkt digitalisiert. Neben mehreren Wegen des Fernabschlusses mittels digitaler Unterschriften, der Möglichkeit Vertragsänderungsangebote/-anträge unterschriftsfähig durch den Makler über unser Partnerportal VIS zu erstellen, Fondswechsel durch den Kunden online mit tagesaktuellem Kurs vorzunehmen, haben wir auch unsere Schnittstellen zur Anbindung an andere Systeme ausgebaut. Neben schon bestehenden Webservices für Angebotsberechnung, –erstellung und Datenaustausch steht in Kürze auch eine Dunkelverarbeitungsschnittstelle auf BiPro-Basis im Bereich Unfallversicherung zur Verfügung.



Mag. Erwin Mollnhuber, Mitglied des Vorstands der NÜRNBERGER Versicherung AG Österreich

Sven Rabe: Die Möglichkeiten sind riesengroß und die Umsetzung läuft bereits auf Hochtouren. Meine Zielsetzung ist im ersten Schritt eine weitgehende Automatisierung der Offert- und Abschlussprozesse und den dazugehörigen Dokumententransfers zwischen den Makler- und den Versicherungssystemen.



Dipl.-Ök. Sven Rabe, Vorstandsvorsitzender der VAV Versicherungs-AG

men. Im Weiteren können auch viele andere verwaltungsin- intensive Geschäftsprozesse standardisiert und automatisiert werden. Damit fällt ein erheblicher Verwaltungsaufwand auf Maklerseite weg. Voraussetzung ist, dass jeder in seinem Bereich die notwendigen Vorarbeiten leistet.

Professionelle Betriebswirtschaft im Maklerbüro ist nicht nur in Krisenzeiten ein Thema, wenn Aufwand und Ertrag in einem vernünftigen Verhältnis stehen sollen. Wie unterstützen Sie Vertriebspartner in Sachen Effizienz und strukturierte Abläufe?

Mag. Birgit Eder: Bei der technologischen Entwicklung von ARAG steht die für uns einzige Vertriebschiene – der ungebundene Vertrieb – im Mittelpunkt. Dabei legen wir Wert auf zielgerichtete Informationsbereitstellung und bieten zusätzlich auch Unterstützung durch unser ARAG Vertriebs- support-Team. Auf diese Weise können wir viel zu einer positiven Vertriebsperformance unserer Partner beitragen. So setzen wir gerne auch auf smarte Tools – wie zB. unser Konvertierungstool. Damit lassen sich über alle Privat-Rechts- schutzverträge des jeweiligen Maklerbestandes auf Knopf- druck passende Konvertierungsvorschläge mit fertig ausge- füllten Anträgen erstellen. Das spart Zeit – unseren Vermitt- lern und auch uns.

Walter Lentsch: Wir unterstützen vor allem die mittelständischen und kleineren Makler mit Know-How wenn es darum geht, ihre Kunden international zu begleiten. Ein anderes Bei- spiel sind die in den letzten Monaten verstärkt angebotenen Webinare, z. B. zu Themen wie Cyber Risiken, Abwicklung von Cyber-Schäden, aktuelle Entwicklungen im Bereich D&O oder Tips & Tricks im Home Office, die von den Maklern sehr gut angenommen worden sind.

Günther Weiß: HDI ist seit Jahren gut organisiert und effi- zient in seinen Abläufen und dies haben wir immer auch in den Diskussionen mit unseren Vertriebspartnern vermittelt. Darüber hinaus bieten wir über unsere Plattform den Ver- mittlern Unterstützung an und sind soeben intensiv dabei, au- tomatisierte Schnittstellen bis zum Jahresende fertig zu entwi- ckeln und bereitzustellen. Auch in der Produktlandschaft bie- ten wir transparente und klare Versicherungslösungen an, wo

der Vermittler in den Beratungsgesprächen mit den Kunden schnell und kompetent Lösungen aufzeigen kann.

Mag. Erwin Mollnhuber: Die NÜRNBERGER bietet ihren Vertriebspartnern seit der Einführung der IDD die Möglichkeit, ein Tool für die Erhebung von Angemessenheit und Geeignetheit zu nützen. Im Rahmen unserer Vertriebstechnologie unterstützen wir die Berater darüber hinaus mit diversen elektronischen Lösungen wie der NÜRNBERGER Vorsorge App, dem elektronischen Antrag und dem elektronischen Fondswechsel (FLV), damit Beratung und Servicing noch schneller und effizienter abgewickelt werden können.

BIPRO-Schnittstellenlösungen, die Bereitstellung von OMDs-Daten, die Anbindung an verschiedene Portale und Plattformen, aber auch die persönliche Betreuung telefonisch und vor Ort runden unsere Serviceleistungen ab.

Sven Rabe: Einfache Produkte, schlanke digitale Prozesse und die persönliche Betreuung vor Ort sind jene Faktoren, die die VAV als Maklerversicherer auszeichnen. Als technisch fitter Versicherer unterstützen wir unsere Vertriebspartner mit einfachen Abläufen und sehr effizienten digitalisierten Prozessen im beruflichen Alltag. Standardisierte Prozesse in einfachen Produkten sind der Schlüssel für eine betriebswirtschaftlich sinnvolle Neugeschäftsabwicklung, z.B. in KFZ, aber auch in den privaten Sachsparten. Wir stellen Schnittstellen zur Verfügung, die einen schnellen Abschluss ermöglichen und auch den Backoffice Bereich vereinfachen, z.B. mit einem automatisierten Dokumentenmanagement oder einem Schaden-Tracking.

Das Durchschnittsalter der Maklerschaft ist hoch, die Betriebsnachfolge ist daher ein großes Thema für viele Vertriebspartner. Was bedeutet das für einen Maklerversicherer, wo sehen Sie Strategien für ein Stärkung des Branchennachwuchses?

Mag. Birgit Eder: Wir beobachten derzeit bei vielen unserer Vermittler einen Generationenwechsel – nicht selten übernimmt der Nachwuchs das seit Jahren bestehende Maklergeschäft. Ein temporärer Parallelbetrieb von Alt



Mag. Birgit Eder, Hauptbevollmächtigte der ARAG SE Direktion für Österreich

und Jung bietet die besten Voraussetzungen für eine erfolgreiche Betriebsnachfolge. Wir haben bei ARAG erfahrene Maklerbetreuer, die beim Neueinstieg begleiten und unterstützen. Wichtig ist dabei gleichzeitig online und offline Informationen und administrative Hilfe zur Verfügung zu stellen. Zudem hat ARAG eine gute fachliche Ausbildung für Vermittler vorgesehen, insbesondere auch für Rechtsschutz-Einsteiger.

Walter Lentsch: Für uns als reiner Maklerversicherer ist der Branchennachwuchs natürlich äußerst wichtig. Wir bieten für die Newcomer spezielle Weiterbildungsangebote in Form von Grundlagenseminaren mittels Webinare an und suchen auch neue Wege in der Kommunikation. Aktuell denken wir z. B. auch über die Produktion von Podcasts nach.

Günther Weiß: Das Durchschnittsalter ist klarerweise ein Problem und die geregelte Betriebsnachfolge eine Herausforderung der näheren Zukunft. Ich sehe jedoch vor allem derzeit in den schwierigeren Zeiten eine große Chance für den selbstständigen Vertrieb, da der Kunde in Zukunft eine höhere Variabilität an kompetitiven Versicherungslösungen benötigt, als es eine Gesellschaft alleine bieten kann, sodass genau hier der selbstständige Vertrieb die Lösungen bieten kann, die der gebundene und abhängige Vertrieb nicht bereitstellen kann. Das Tempo der Veränderung bei der jeweiligen persönlichen Lebenslage und die großen Herausforderungen im Firmengeschäft werden den Vermittler stark fordern und hier kann mit Expertise und Qualität sowie gutem Preis-/Leistungs-Verhältnis gepunktet werden.

Mag. Erwin Mollnhuber: Ich denke, dass hier u.a. das Ausbildungsangebot eine wichtige Rolle spielt. Aber auch dem Ausbau und der Weiterentwicklung von digitalen Lösungen wird noch mehr Bedeutung zukommen.

Unsere Branche ist eine sehr abwechslungsreiche und interessante. Gerade an uns Maklerversicherern wird es liegen, gemeinsam mit den Interessensvertretungen diese Merkmale deutlich hervor zu heben und Beiträge für einen entsprechenden Nachwuchs zu leisten. Der jährliche Jungmakler-Award zeigt, welche großartigen Menschen und welche Potentiale in unserer Branche vorhanden sind.

Sven Rabe: Es gibt viele Maklerunternehmen, wo es gilt die Betriebsnachfolge innerhalb der Familie zu regeln. Die große Herausforderung dabei ist, rechtzeitig Töchter bzw. Söhne in das Unternehmen zu integrieren und rechtzeitig Schritt für Schritt die Verantwortung an die nächste Generation zu übergeben. Hierzu gibt es einige wirklich tolle Success-Stories, die wir mit Rat und Tat unterstützen. Ziel ist es ja nicht nur den Fortbestand sondern auch das Wachstum der Branche zu sichern.

Festzuhalten bleibt, dass der richtige Versicherungsschutz und unabhängige Beratung in heutigen Zeiten immer wichtiger werden. Engagierte junge Menschen finden in unserer Branche ein attraktives Umfeld, spannende Perspektiven und große Kundennachfrage. ■