



# Vertriebsprofis sehen Digitalisierung als Chance und Herausforderung

Im Zeitalter von Fintechs, Robo-Advisern und Beratungs-Apps nimmt der Versicherungsvertrieb die neuen Anforderungen offensiv an. Bei der Rückabwicklung von LV-Verträgen mahnen vier Branchenkenner im Gespräch mit FONDS exklusiv zur Vorsicht – und empfehlen abzuwarten.

FONDS exklusiv: Die fortschreitende Digitalisierung macht vor der Finanzbranche keinen Halt.
Werden auch Versicherungen künftig immer stärker online gekauft?
MARKUS SPELLMEYER: Die Generation der 20- bis 35-

Jährigen entwickelt sich zu

hybriden Kunden. Sie holen sich Informationen im
Internet und schließen zum Beispiel
eine Kfz-, Auslandsreisekranken- oder
Haftpflichtversicherung verstärkt online ab. Anders ist dies in Bereichen wie
der Absicherung der Arbeitskraft oder
Pensionsvorsorge. Jüngere Befragungen besagen, dass 85 Prozent der Kunden auch in der Zukunft den Berater als
wichtig erachten und auf seinen Expertenrat nicht verzichten wollen.

Welche Konsequenzen ziehen Sie für den Vertrieb, Herr Spellmeyer?

M. S.: Für uns als Vertrieb verbindet sich damit die Herausforderung, beide

Nutzergruppen optimal zu bedienen. Das gilt für die einen, die auf eine händische Bearbeitung von Dokumenten nicht verzichten wollen, genauso wie für die anderen, die den gesamten Prozess, angefangen von der Datenerhebung über die Analyse bis zum Antrag online umsetzen wollen. Der Vertragsabschluss wird aber größtenteils weiter face-to-face vollzogen.

ANDREAS BÜTTNER: Durch die Digitalisierung erzielen wir die größten Einsparungs- und Nutzenpotenziale bei der Abwicklung unseres eigenen Geschäfts. Anders als der Außendienst eines Versicherers haben wir als unabhängige Vermittler einen viel größeren Aufwand, weil wir die Produkte von vielen Gesellschaften miteinander vergleichen müssen. Die Folge: Wir benötigen einheitliche Schnittstellen und Prozesse zu mehr als 75 Gesellschaften. Bereits seit Frühjahr dieses Jahres gibt es auch in Österreich die BIPRO-Initiative für

einen automatisierten bidirektionalen Datenaustausch über den gesamten Bestand bis hin zum Tarif-Anfrage-Angebot-Prozess. Dadurch kann der Aufwand in der Abwicklung für uns Vermittler, aber auch für die Versicherer um rund 80 Prozent verringert werden. Jetzt im Herbst hat auch der Versicherungsverband entschieden, sich diesen Prozessnormen zu widmen. Jedoch wurde als Basis ein anderer Standard zugrunde gelegt, sodass jetzt leider wieder in zwei Richtungen gearbeitet wird.

WOLFGANG TOTH-SONNS: Wir haben zwei Generationen von Kunden und Beratern, die die technischen Möglichkeiten ganz unterschiedlich nutzen. Das dürfte sich in den nächsten zehn Jahren nicht wesentlich ändern. Deshalb müssen wir beide Wege gehen, den digitalen und den klassischen mit ausgedruckten Dokumenten. Es kommt darauf an, Kunden wie Berater individuell zu bedienen und auf diesen Prozessen der Digitalisierung mitzunehmen. Hier sind gerade auch die Versicherer stark gefordert, die Prozesse zu beschleunigen. Sonst werden sie am Markt nicht überleben. Die Kunden werden lange Wartezeiten nicht mehr akzeptieren. Unsere Mitbewerber, die Fintechs, werden diese Entwicklungen noch befeuern.



Stichwort Fintechs, Herr Büttner. Welche Rolle werden Apps zukünftig für den Verkauf spielen und inwieweit können sie den Berater ersetzen?

A.B.: Apps sind technische Hilfsmittel. Sie sind und bleiben Marketinginstrumente und eine Form der Kommunikation. Den Berater als persönliche Ansprechperson werden sie auch in der Zukunft nicht vollends ersetzen. Aber sie erleichtern uns die aufkommende, immer wiederkehrende eintönige Arbeit, die uns im Endeffekt nicht bezahlt wird. Dies schafft uns mehr Raum, auf die wirklichen Anforderun-

**))** Zukünftig wird der Kunde sagen, was er wann und wie haben will und wir haben zu erfüllen oder nicht.

Wolfgang Toth-Sonns, Leiter Recht & Compliance, Swiss Life Select Österreich GmbH



gen des Kunden einzugehen. Die Zeiten, in denen Kunden ihrem Berater quasi blind vertrauen, sind endgültig vorbei. Da braucht man nur das eigene Informationsverhalten reflektieren, sei es beim Arztbesuch oder Autokauf. Deshalb sollten wir dem Kunden alle relevanten Informationen online zur Verfügung stellen. Dann kann er sich selbst in Ruhe informieren und im persönlichen Gespräch den Vertrag unterschreiben. Der Einsatz von Apps eröffnet Beratern dabei die Chance, den Kauf einer Versicherung mit einem virtuellen Erlebnis zu verknüp-



fen. Denn das Smartphone wird immer mehr zum zentralen Navigator, mit dem alles Mögliche gesteuert wird, angefangen bei der Bankverbindung über die Heizung in der Wohnung bis hin zum Benzinstand des Autos.

# Sozusagen die App als virtuelle Visitenkarte?

A. B.: Richtig, der Kunde erhält so zum Beispiel eine Übersicht über seine Versicherungen und erfährt, ob er Deckungslücken oder Einsparungspotenzial hat. Der Berater kann ihm Informationen, gebrandet mit seinem Firmenlogo, bereitstellen und auf Knopfdruck einen direkten Draht zu ihm herstellen, ganz gleich, ob er chatten oder telefonieren will. Gleichzeitig stellt der Kunde Daten zu bestehenden Verträgen bereit, gibt bereitwilliger Empfehlungen und liefert im Schadenfall schnell die erforderlichen Angaben. Dadurch wird die Kundenbeziehung transparenter und die Empfehlungsbereitschaft erhöht sich.

Aber Herr Büttner, Fintechs können mittels Apps auch direkte Vertragsabschlüsse erzielen, zum Beispiel beim Kauf von Gebrauchsgegenständen oder Reisen.

A. B.: Das stimmt, man denke nur an eine Auslandsreisekrankenversicherung im Zuge der Urlaubsplanung oder eine Fahrradversicherung beim )) Ich kann mir nicht vorstellen, dass es viele Kunden gibt, die online eine Pensionsvorsorge abschließen.

**DANIEL REISINGER,**Senior Direktor, EFS -AG

Kauf des Zweirads, die dann einfach per Fingerabdruck abgeschlossen werden. Hier entstehen komplett neue Vertriebswege. Die Insuretechs werden daran anknüpfend versuchen, weitere Versicherungen zu platzieren und treten damit in Konkurrenz zu uns als traditionelle Vermittler. Was können wir also tun? Wir müssen die neuen Mitbewerber mit ihren eigenen Waffen schlagen, sprich die gleichen technischen Standards bieten. Dabei haben wir den Vorteil, dass wir bereits das Vertrauen der Kunden besitzen und über onlinebasierte Bestandsverwaltungssysteme verfügen. Das wissen die App-Hersteller und bieten uns deshalb gemeinsame Kooperationen an.

M. S.: Fintechs oder Insuretechs werden uns eher entlasten, zum Beispiel im Schadenfall. Klar ist aber auch, dass wir innerhalb der Holding das Projekt aufgelegt haben, in den nächsten drei Jahren alle Prozesse von A bis Z digital umsetzen zu können. Bei einzelnen Partnerunternehmen sehen wir allerdings derzeit, dass ein digitales Antragsverfahren nur angenommen wird, wenn die vorherige Datenerfassung und -analyse ebenfalls digitalisiert sind. Sonst ist der Sprung vom händischen Ausfüllen zur digitalen Unterschrift für Berater zu groß.

**DANIEL REISINGER:** Das stimmt. Selbst bei jungen Beratern wird das digitale Antragsverfahren nur zu zehn Prozent angenommen, weil die vorherigen Schritte in dem Sinne noch nicht ausgereift sind.

A. B.: Das sehen wir bei ganz verschiedenen Sparten. Wir bieten 27 Vergleichsrechner mit der Möglichkeit eines Onlineabschlusses an, der aber nur genutzt wird, wenn dank revisionssicherer Dokumentierung keine Unterschrift des Kunden erforderlich ist.

# Herr Reisinger, wo sehen Sie mit Blick auf die Pensionsvorsorge Chancen und Grenzen der Digitalisierung?

D. R.: Seit über 18 Jahren bin ich in der Versicherungsbranche tätig und zu mir ist noch kein Kunde von selbst gekommen. Ich kann mir nicht vorstellen, dass es viele Kunden in Österreich, Deutschland oder der Schweiz gibt, die online eine Pensionsvorsorge abschließen. Da spielt es keine Rolle, wie viele Fintechs mit welchen Aktivitäten am Markt agieren. Nicht anders ist es bei vermögenden Bürgern, die vom Private Banking eines Bankhauses betreut werden. Die Menschen möchten mit einem Experten reden, beraten werden und Informationen bekommen. Letzteres sicherlich auf-

# 90 Expertengespräch FINANZDIENSTLEISTER

bauend auf dem, was die Kunden in Eigenregie online recherchiert haben. Das Internet hat primär die Informationsbeschaffung revolutioniert. Die Digitalisierung von Abwicklungsprozessen ist besonders aus Zeitgründen wichtig, um bei der Kommunikation mit Versicherern und Kunden Kosten, Zeit und Energie zu sparen. Aber ich denke nicht, dass Fintechs die Kundenberatung überflüssig werden lassen. Im Kfz- und Haftpflichtbereich wird es verstärkt Online-Abschlüsse geben. Aber wenn wir uns die Berufsunfähigkeits- oder Krankenversicherung anschauen, wissen wir, dass es hier so viele fachliche Besonderheiten im Kleingedruckten gibt, die für den Kunden spätestens im Leistungsfall entscheidend sein können.

M. S.: Was passiert, wenn die Menschen in diesen Fragen nicht mehr beraten werden, kann man in Großbritannien sehen. Mit dem Ziel, die unabhängige Honorarberatung zu stärken, wurde es Vermögensberatern und Versicherungsagenten untersagt, für den Verkauf von Kapitalanlagen und Lebensversicherungen Provisionen oder Courtagen zu verlangen. Viele Berater mussten daraufhin ihren Beruf an den Nagel hängen, weil sie damit kein Geld mehr verdienen konnten. Die Folge ist eine Alters- und Beratungsarmut, weil die Menschen sich zwar im Internet informiert haben, jedoch überfordert waren, dieses Wissen für die eigene Pensionsvorsorge umzusetzen. Jetzt versuchen die Briten zurückzurudern, um diese Versorgungs- und Beratungslücke schließen zu können.

D. R.: Wir beobachten in Österreich und Deutschland ein massives Filialensterben der Banken. Die Kunden erhalten so keine Beratung für ihre Pensionsvorsorge mehr, auch wenn das bisherige Angebot nur von einer Gesellschaft kam. Als Alternative bleibt ihnen nur der Versicherungsaußendienst und der unabhängige Versicherungsmakler, um eine qualifizierte Beratung zu erhalten. Denn



**9)** Eine Rückabwicklung ist in 98 Prozent der Fälle wirtschaftlich sinnlos. **66** 

Andreas Büttner, Geschäftsführer Arisecur Versicherungs-Provider GmbH

die wenigsten Bürger verfügen über das erforderliche Know-how. Keine Frage, wir brauchen die technischen Innovationen aus den genannten Gründen, aber letzten Endes funktionieren die Beratung und der Abschluss nur über die Persönlichkeit der Berater. Es weiß heute keiner, welche Rolle der Faktor Mensch zukünftig spielen wird. Vielleicht ändert sich die Haltung der Österreicher: Möglicherweise wollen sie nicht länger nur bargeldlos zahlen und alles über den Computer abwickeln, um am Ende völlig gläsern, also durchschaubar zu sein.

A. B.: Es gibt aktuell zudem noch gesetzliche Reglementierungen, sodass personenbezogene Versicherungen derzeit nicht virtuell abgeschlossen werden dürfen, weil es hierfür einen unterschriebenen Antrag bedarf.

W. T.-S.: Richtig, aber ganz gleich, ob die noch bestehenden Rechtsunsicherheiten in drei oder vier Jahren beseitigt sind. Irgendwann wird die gesamte Vertragsabwicklung digital ablaufen. In einem möchte ich daher widersprechen: Ich denke, dass es digitale Versicherungslösungen für die Pensionsvorsorge geben wird. Klar, es ist ein Nischenmarkt. Wie groß dieser jedoch werden wird, entscheiden am Ende nur die Kunden. Zukünftig wird der Kunde jedenfalls sagen, was er wann und wie haben will und wir haben zu erfüllen oder nicht.

Kommen wir mit Blick auf die bei vielen Kunden vorherrschende Verunsicherung auf eine Aktion des Vereins für Konsumenteninformation, kurz VKI, zu sprechen. Es geht um ein Urteil des Obersten Gerichtshofes, nach dem Lebensversicherungskunden ein unbefristetes Rücktrittsrecht zusteht, sofern sie nicht oder nur fehlerhaft über ihr normiertes Rücktrittsrecht informiert worden sind. Laut VKI, der nach eigenen Angaben bereits über 1300 Verträge kostenpflichtig geprüft hat, kann es vor allem für Besitzer



von schlecht laufenden Fondspolizzen ratsam sein, eingezahlte Prämien und Zinsen zurückzufordern. Wie bewerten Sie die Situation aus Sicht des Vertriehs?

D. R.: Die Aktion des VKI sendet einmal mehr ein völlig falsches Signal an die Konsumenten. Niemand weiß, ob eine Rückabwickelung von Verträgen überhaupt möglich sein wird. Bisher hat sich noch kein namhafter Versicherer dazu geäußert. Das OGH-Urteil bezieht sich auf Lebensversicherungen eines liechtensteinischen Anbieters, auf das nun Prozessfinanzierer und Rechtsanwälte aufsetzen, um Geld damit zu machen. Aber es kann nicht sein, dass Konsumenten, die vor Jahren eine Lebensversicherung abgeschlossen haben, heute vom Vertrag zurücktreten, weil sie damals 14 Tage weniger als vorgeschrieben vom Rücktrittsrecht Gebrauch machen konnten. Völlig offen ist, wie mit den geleisteten Zahlungen der Versicherungssteuer in Höhe von vier Prozent umzugehen wäre? Ganz abgesehen von der finanziellen Leistbarkeit empfinde ich es als unseriöse und unakzeptable Vorgehensweise jedes einzelnen Maklers oder Agenten gegenüber den Kunden und den Partnern seitens der Versicherungsunternehmen, der diese Situation ausnutzt und seine Kunden zum Rücktritt von ihrer Lebensversi**))** Fintechs oder Insuretechs werden uns eher entlasten, zum Beispiel im Schadenfall. **66** 

MARKUS SPELLMEYER, Geschäftsführer, OVB Allfinanzvermittlungs GmbH

cherung mit dem Ziel auffordert, die geleisteten Steuerzahlungen zurückzuerhalten.

W. T.-S.: Bekanntermaßen sind Kopfgeldprämien in Höhe von 100 Euro für einen potenziellen Neukunden nichts Besonderes in der Branche. Im Zusammenhang mit dem OGH-Urteil wird jedoch bereits das Fünffache bezahlt, zuzüglich fünf Prozent der Summe, die der Kunde vielleicht am Ende zurückerhalten wird. Insgesamt müssen die Kunden aber rund 30 Prozent dieses Rückzahlungsbetrages abgeben. Vorrangig geht es um

Polizzen, die in den Jahren 2002 bis 2005 abgeschlossen wurden. Werden diese Verträge jetzt rückgekauft, verliert der Kunde sowohl die häufig integrierte Höchststandssicherung als auch den Garantiezins, der damals deutlich höher war als heute. Wenn Makler jetzt damit werben, dass Prozessfinanzierer den Rückkauf gewährleisten, sollten sie bedenken, dass dies fünf bis sechs Jahre dauern kann und wahrscheinlich in einem Vergleich enden wird, mit dem sie am Ende nicht immer gut fahren werden. Schließlich haben Vermittler, Prozessfinanzierer und Anwälte daran verdient. Es ist unerlässlich, sich jeden einzelnen Vertrag genau anzuschauen, ob ein Rücktritt heute wirklich betriebswirtschaftlich-mathematisch sinnvoll ist. Kunden sollten ebenso wissen, dass im Fall eines Rücktritts bei der Bank neue Sicherheiten hinterlegt werden müssen, sofern die Polizze als Tilgungsträger eingesetzt wurde. Das wird häufig ebenfalls verschwiegen. Das ganze Verfahren wird den Lebensversicherungskunden als viel zu sicher dargestellt und leider unterstützen dies sehr viele in der Branche.

M. S.: Hier sollten wir schon differenzieren. Das liegt mir wirklich am Herzen. Ich vermute, dass dem VKI gar nicht bewusst war, was er mit dieser Prüfaktion angestoßen hat. Es gibt in der Tat eine Reihe von Glücksrittern, so nennen wir sie, die auf diese Weise den Kunden schädigen. Konkret sind es drei bis vier Gesellschaften, die hieraus für sich ein Geschäftsmodell entwickelt haben, mit entsprechenden Rechtsanwälten im Schlepptau. Aber alle hier am Tisch sitzenden Gesellschaften grenzen sich ja ganz klar von diesen Aktivitäten ab. Das gilt es schon einmal deutlich zu sagen.

W. T.-S.: In Deutschland lief diese Thematik schon vor zwei Jahren aufgrund entsprechender Urteile des Bundesgerichtshofs an. Dann haben sich Firmen darauf spezialisiert und es war nur eine Frage der Zeit, bis diese Welle

# 94 Expertengespräch FINANZDIENSTLEISTER



nach Österreich schwappt. Jetzt wird damit hier ein Riesen-Geschäft betrieben. Da müssten die Wirtschaftskammer und der Versicherungsverband deutlich in der Öffentlichkeit auftreten und den Österreichern sagen, was hier wirklich Sache ist.

# Was empfehlen Sie Beratern, die von ihren Kunden auf diese Problematik angesprochen werden, Herr Büttner?

A. B.: Der Ausgang ist derzeit offen. Von allen Seiten sind Gutachten in Auftrag gegeben worden. Dann werden die Gerichte über entsprechende Schadenersatzklagen urteilen. Bis es soweit ist, weiß niemand, wie die Verfahren ausgehen werden. Aber so viel ist doch bekannt: Nach unserer Kenntnis ist eine Rückabwicklung in 98 Prozent der Fälle wirtschaftlich sinnlos. Allerdings kommt es auf jeden Einzelfall an. Wird aber die Möglichkeit einer Rückabwicklung bestätigt, wird dies unbeschränkt möglich sein. Folglich wird der Kunde keinen Schaden erleiden, wenn er jetzt erstmal den Ausgang der Verfahren abwartet. Dann gibt es noch eine volkswirtschaftliche Komponente, die der VKI offenbar ganz außer Acht gelassen hat.

## Welche meinen Sie genau?

A. B.: Von der Thematik sind kolportierte zwölf Millionen Verträge betroffen. Sollte jetzt tatsächlich nur die Hälfte der Verträge samt gezahlter Versicherungssteuer und Zinseszins zur Rückabwicklung kommen, dürften dies einige Versicherer nicht überleben. Jetzt gibt es aber auch Kunden, die eigentlich vom VKI vertreten werden sollten, die jetzt neue Verträge abgeschlossen haben und noch abschließen, die kommen dann natürlich zum Handkuss. Davon abgesehen, würde der wirtschaftliche Niedergang von Gesellschaften auch jene Konsumenten betreffen, die gegen den betreffenden Anbieter geklagt haben. Spätestens hier führt die Thematik ins ad absurdum. Deswegen rate ich Beratern dazu, ihre Kunden über diese Zusammenhänge zu informieren, aber sonst die Entwicklungen in Ruhe aus der Ferne zu beobachten und abzuwarten.



## **IMPRESSUM**

#### MEDIENINHABER UND REDAKTION

FONDSMAGAZIN Verlagsgesellschaft m.b.H. Donaufelder Straße 247, 1220 Wien Tel.: +43 1 713 70 50, Fax: DW 40 ISDN: +43 1 713 71 61 E-MAIL: office@fondsverlag.com

#### **HERAUSGEBER**

Mag. Gerald Schröter

#### GESCHÄFTSFÜHRUNG

Mag. Gerald Schröter

#### CHEFREDAKTION

Dipl.-Volkswirt Kay Schelauske

#### **CHEF VOM DIENST**

**Andreas Berger** 

#### SEKRETARIAT

Michaela Oprea

#### **GRAFISCHES KONZEPT & PRODUKTION**

Mario Groschner

#### **AUTOREN**

Dirk Arning, Andreas Dolezal, Björn Drescher, Mag. Linda Kappel, Mag. Raja Korinek, Johannes Muschik, Wolfgang Regner und Kay Schelauske

## SALES- UND VERLAGSCOACH

Michael Görner

#### MARKETING/SALES

Mag. Danja Bauer (Tel.: +43 1 713 70 50-13)

#### ANZEIGENPREISE

Preisliste: 01/2015

#### **DRUCK UND HERSTELLUNG**

Druckerei Berger, 3580 Horn, Wiener Straße 80

#### VERTRIEB

Morawa Pressevertrieb GmbH 1140 Wien, Hackinger Straße 52

## **ERSCHEINUNGSWEISE:** vierteljährlich

PREIS: 3,00 Euro (inkl. MwSt.) ISSN 1609-9370

#### HINWEIS

Allen Artikeln, Empfehlungen, Charts und Tabellen liegen Informationen zugrunde, die die Redaktion für vertrauenswürdig hält, eine Haftung für deren Richtigkeit kann die Redaktion jedoch nicht übernehmen. Jeglicher Haftungsanspruch muss daher grundsätzlich abgelehnt werden. Die in FONDS exklusiv gemachten Angaben dienen der Unterrichtung und sind keine Aufforderung zum Kauf und Verkauf von Wertpapieren.

# COPYRIGHT 2016

Für alle Beiträge und Tabellen bei FONDS exklusiv sind sämtliche Rechte vorbehalten: Nachdruck, Übernahme in elektronische Medien oder auf Internet-Seiten auch auszugsweise nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlags.