

Österreichische Post AG  
MZ 132039586 M

# risControl

DAS Nachrichtenmagazin für Versicherungs- und Finanzinformation

Bei Unzustellbarkeit retour an: risControl, 3701 Oberthorn, Oberthorn 33



NR. 06 | 2017  
HEFT 456 | 38. JAHRGANG

## VERSTEHEN SIE SOLVENCY?

Interview mit Christoph Krischanitz, Geschäftsführer von arithmetica

## PERSÖNLICHE BINDUNG

Interview mit Ing. Mag. Herbert Orasche und Ing. Walter Gandler, Gründer und Geschäftsführer der g&o Gruppe

## KLEINES GELD - GROSSE WIRKUNG

Interview mit Dr. Christoph Heißenberger, CEO Allianz Global Assistance für Österreich und Südosteuropa

## IM VORDERGRUND STEHT DER MENSCH

Interview mit Mag. Xaver Wölfl, Chief Digital Officer Allianz Gruppe

## NEUE GESCHÄFTSMODELLE IN DER ASSEKURANZ

Kolumne von Volker P. Andelfinger



## EDITORIAL

03 **Draußen die Reifen, drinnen die Unreifen**

## KARRIERE

- 06 **Ehrung** | VIG Vienna Insurance Group AG
- 07 **Vertriebsmanager** | DONAU Versicherung
- 08 **Vorstand** | Generali Versicherung
- 10 **Vorstandswechsel** | Vienna Insurance Group
- 11 **Wechsel an der Spitze** | Funk International Austria

## NEWS

- 06 **Fußball** | Allianz Gruppe
- 06 **Hauptsponsor** | UNIQA Versicherung
- 06 **Verwaltetes Vermögen** | FMA
- 07 **Quartalsergebnis** | VIG Vienna Insurance Group
- 07 **Stimmungsbarometer** | GfK Austria
- 08 **Sportfestival** | UNIQA Versicherung
- 08 **Top Bewertungen** | Dialog Lebensversicherung
- 08 **Werbekampagne** | DONAU Versicherung
- 09 **Staatspreis** | VBV Vorsorgekasse
- 09 **Versammlung** | VIG
- 09 **Prüfung** | FMA
- 10 **Dubiose Anbieter** | FMA
- 10 **Strategie** | Wirtschaftsuniversität Wien
- 10 **Erfolg** | UNIQA Versicherung
- 10 **E-Bike** | Wiener Städtische Versicherung
- 11 **Wachstum** | UNIQA Insurance Group
- 11 **Partnerschaft** | Wefox / ERGO

# Inhalt

## INTERVIEW

- 12 **Verstehen Sie Solvency?** | Christoph Krischanitz
- 16 **Persönliche Bindung** | Ing. Mag. Herbert Orasche und Ing. Walter Gandler
- 26 **Kleines Geld - große Wirkung** | Dr. Christoph Heißenberger
- 36 **Kundenservice, das digital und persönlich ist** | Mag. Xaver Wölfl

## KOLUMNE

- 46 **Zinswende - Jetzt noch nicht, aber...** | Michael Kordovsky



## VERSICHERUNG

- 14 **Sofort Pension** | Zurich Versicherung
- 14 **Bergschutz** | NÜRNBERGER Versicherung
- 19 **Ergebnis** | Österreichische Beamtenversicherung
- 19 **Information**
- 22 **Motorradsicherheit** | Gothaer Lebensversicherung AG
- 22 **Wer will eine Drohne?** | VVO Österreich
- 23 **Innovation Lab** | Helvetia Versicherung Schweiz
- 23 **Ergebnisse 2016** | Wüstenrot Gruppe
- 24 **Neue Cyberdeckung** | CHUBB
- 24 **Moderne Deckungen** | Zurich Versicherung
- 30 **Die veränderte Natur – Naturkatastrophen** | VVO
- 31 **Neue Risikoversicherung** | NÜRNBERGER Versicherung
- 31 **Versicherungssumme** | ÄrzteService Dienstleistung GmbH
- 32 **Die private Vorsorge der**

## KOMMENTAR

- 20 **Welche Produkte für welche Kunden? - IDD bringt neue Regeln**
- 34 **Neue Geschäftsmodelle in der Assekuranz – PIM mit den besten Chancen?** | Volker P. Andelfinger

## MARKT

- 40 **Recommender 2017** | FMVÖ
- 44 **Nachhaltigkeit** | fair finance
- 44 **Lifestyle Magazin** | Merkur Versicherung
- 48 **Ende der Durststrecke?** | Allianz Gruppe
- 48 **Lebenswert – Index** | Allianz Versicherung

## VERANSTALTUNG

- 51 **Rechtsschutz Veranstaltung** | ARAG Österreich
- 52 **Schutzwald in der Steiermark** | Helvetia Österreich
- 52 **Ausstellung BLUTROT** | ÖBV Österreichische Beamtenversicherung
- 53 **Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft** | Verband Österreichischer Versicherungsmakler
- 53 **Ringturm „Weitblick“** | Wiener Städtische Versicherung

## SCHLUSSPUNKT

- 54 **Vorschau**
- 54 **Impressum**

Volker P. Andelfinger / Palatinus Consulting

## Neue Geschäftsmodelle in der Assekuranz - PIM mit den besten Chancen?

„Allianz will 430 Millionen Euro in InsurTech investieren“ (Gründerszene, 1. Dezember 2016), „InsurTech-Finanzierungen: Deutscher Markt sammelt 2016 über 82,4 Millionen US-Dollar ein.“ (Finanzchef24, 18. Januar 2017). Während die Investitionen im FinTech-Markt ihren Zenit überschritten zu haben scheinen, wird in der InsureTech-Szene weiter massiv investiert. Die Geschäftsmodelle sind vielfältig, der Erfolg ist schwer vorhersehbar. Ein Geschäftsmodell erscheint dabei allerdings besonders attraktiv. Weil es zum einen die Basis für den Digitalen Versicherungsassistenten legt und weil es zudem das Potenzial hat, viele andere Geschäftsideen, die bisher eigenständig existieren, zu integrieren: PIM, Personal Insurance Manager.

Eine Studie von HEUTE UND MORGEN vom Mai 2016 zeigt auf: Die Kunden der Versicherer mögen keine Unzahl von Apps, die jeweils für einen speziellen Zweck gebaut wurden. Viele Versicherer haben mehrere Apps für verschiedene Zwecke im Angebot, sei es zur Information, Beratung oder zur Schadenmeldung. Aber warum sollte ein Kunde, der seine Verträge in der Regel auf eine Reihe von Versicherern gestreut hat, alle diese Apps auf sein Mobilgerät laden? Und zusätzlich noch die Apps der InsureTechs? Was der Kunde will, wenn er denn von Versicherungs-Apps weiß und sie grundsätzlich nutzen möchte, ist eine App für alles (64%). Und was er sich auch wünscht, ist eine App als Ersatz für den Versicherungsordner (26%).

Personal Insurance Manager, PIM, wovon es drei Varianten gibt, sind somit genau die richtige Basis, um den Kundenwunsch zu erfüllen. Die Grundidee ist die des digitalen Versicherungsordners. Variante 1: Internetmakler wie Clark oder Knip als Beispiel. Variante 2: reine Softwareanbieter, die eine Vertragsverwaltungs-App anbieten. Variante 3: Anbieter, die Vermittler, meist Makler, mit einer PIM-App versorgen, um sie in die Lage zu versetzen, ihre Kunden digital zu vernetzen und so zu binden. Hier sind die Pools sehr rege. Variante 3 könnte man auch als Abwehrlösung für Vermittler gegen die Internetmakler bezeichnen.

Geht es nach einigen Trend- und Zukunftsforschern, dann ist die Zukunft der Versiche-



rung – rein - digital. Was heute menschliche Beratung ist, soll morgen digitale Beratung sein. Transparent, ehrlich, einfach, gamifiziert, mit für den Kunden optimalem Ergebnis: nicht zu viel, gerade richtig versichert. Ein hoher Anspruch, den auch die InsureTechs propagieren. Und damit wollen sie Versicherung revolutionieren. Disruption ist das Schlagwort.

Ganz so einfach wird das nicht werden. Und daher ist von Disruption, trotz aller vollmundiger Presseerklärungen, bisher nichts zu sehen. Die meisten Branchenteilnehmer sind sich außerdem einig, dass der Mensch

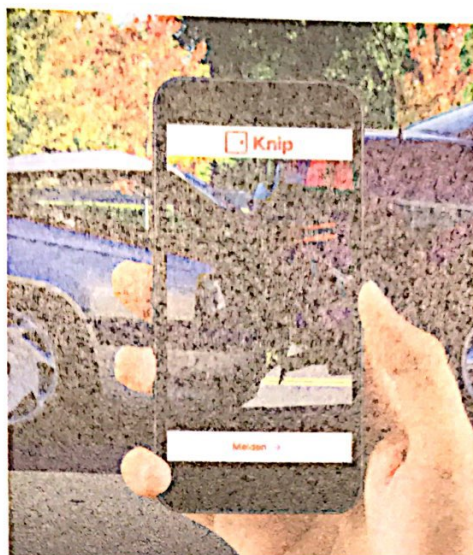
aus verschiedenen Gründen im Versicherungsvertrieb unersetzbar ist. Schon weil der Kunde auf die meisten Risiken angesprochen werden muss. Wäre das nicht so, wäre beispielsweise die Marktdurchdringung der Privathaftpflichtversicherung deutlich höher. Und die ist einfach zu verstehen.

Was aber noch hinzu kommt: digitale Beratung kann nur das, was man ihr beigebracht hat, also was ein Mensch zuvor programmiert hat. Was der digitalen Beraterwelt definitiv fehlt, sind typisch menschliche Eigenschaften: Lösungsorientierung, Komplexitätskompetenz, Flexibilität, Empathie (es gibt noch lange

keine Computer mit Spiegelneuronen) und ethische Grundsätze in der Beratung. Letztere mögen die InsureTechs den tradierten Beratern absprechen, was aber nicht heißt, dass InsureTechs per se ethisch rein sind. Das müssen sie erst einmal beweisen.

Beratungsprozesse sind bei den InsureTechs bisher ohnehin eher rudimentär ausgeprägt. Sie sind außerdem noch lange nicht branchenweit einheitlich definiert. Nur wenn sie definiert wären, könnte man sie auch in eine Software – oder ein neues Geschäftsmodell eines InsureTechs – programmieren. Es gibt erste Erfolge, wie etwa die Arbeitsergebnisse von Defino (die DIN-Norm 77222 soll 2018 reif sein), Beratungsprozesse.de oder des EI-QFM, wo wir uns auf die Altersvorsorgeberatung konzentrieren. Es gibt außerdem die DIN ISO 22222 auf dem Niveau des Certified Financial Planner.

Ein Digitaler Versicherungsassistent müsste, um dem Anspruch zu genügen, der auch an einen qualifizierten menschlichen Berater gestellt wird, eben derartige Vorgaben erfüllen. Davon sind wir weit entfernt. Weshalb auch



Knip ist ein Beispiel für den reinen Internetmakler.

weiterhin gilt: die beste Beratung entsteht aus der Kombination eines qualifizierten Beraters mit digitaler Unterstützung.

PIM sind hervorragend geeignet, diese Unterstützung im direkten Kundenkontakt zu leisten. Mit ihnen erhält der Kunde seinen

digitalen Versicherungsordner mit Zusatzfunktionen. Diese sind heute bei den angebotenen PIM sehr unterschiedlich ausgeprägt. Vergleichsrechner, Teile der Risikoanalyse, Umdeckung von Verträgen, Terminvereinbarung mit Vermittlern, Anfragen, Schadenmeldung. Denkbar ist alles. Richtig interessant wird es, wenn die KI Einzug in die PIM hält, künstliche Intelligenz. Beispielsweise das Auslesen von Daten aus Dokumenten. Scanne den Fahrzeugschein, scanne die letzte Versicherungs-Rechnung, die KI ermittelt ein neues Angebot für die KFZ-Versicherung. Scanne die Renteninformation, die KI übernimmt die Daten in einen Rentenlückenrechner. Zudem lassen sich viele der Geschäftsmodelle der InsureTechs integrieren. Spot-Insurance, situative Versicherungen, Geräteversicherungen beispielsweise. Schadenmeldung per Fotos ebenso.

Kunden wollen eine Lösung für alles. Ein Schweizer Multitool für Versicherungen. PIM sind die richtige Basis dafür. Und deswegen aus meiner Sicht erfolgversprechend als Geschäftsmodell. ♦

## LEHRGANG SOZIALKAPITAL

### Vorsprung durch Wissen

## SICHERN SIE SICH DEN ENTSCHEIDENDEN INFORMATIONSVORSPRUNG

### Modul 1 | GRUNDLAGEN

BAV, Steuer-, Arbeits- und Sozialrecht, Versicherungsmathematik, Personalverrechnung

### Modul 2 | UMSETZUNGSMÖGLICHKEITEN

Pensionskasse, Betriebliche Kollektivversicherung, Pensionszusagen, Abfertigung Alt/Neu

### Modul 3 | PRAXISANFORDERUNGEN

Praxistools, Finanzierung, Systemwartung, Optimierung

### Modul 4 | ANGEBOTSVERGLEICH

Ausschreibung, Angebot, Veranlagung, HR, aktuelle Judikatur

Prüfung zum/zur „Zertifizierte/n BeraterIn für die betriebliche Altersvorsorge“

02. – 04.10.2017

06. – 08.11.2017

05. – 07.03.2018

09. – 11.04.2018



Lehrgangsführung: Mag. Thomas Wondrak  
Weitere Infos unter: [www.konsequent-lernen.at](http://www.konsequent-lernen.at)

In Kooperation mit **Linde**