



„Innovation und Kreativität in der Versicherung“

Prof. Dr. Wolfgang Weiler, Sprecher der Vorstände der HUK-COBURG Versicherungsgruppe, erwartet, dass alle Prozesse, die derzeit in einem Unternehmen ablaufen, künftig digital durchgeführt werden. Dadurch würden sie einfacher, schneller und effizienter. Dies erläuterte er auf dem Nordbayerischen Versicherungstag in Coburg.

Prozesse werden einfacher, schneller und effizienter. Dies macht Unternehmen zwar zukunftssicherer, wird aber große Veränderungsprozesse in der Assekuranz auslösen, die dann wiederum mit entsprechend höherer Geschwindigkeit durchgeführt werden müssen. Der Gewinner der Digitalisierung muss der Kunde sein: Es gilt, digitale Kundenerwartungen zu erfüllen und unkomplizierte Geschäftsmodelle anzubieten, die auf ganz einfache und schnelle Weise jederzeit und überall funktionieren. Für den Kunden muss die Zusammenarbeit mit seinem Versicherer im Ergebnis besser, bequemer und billiger sein. Dass Digitalisierung auf den Kundenvorteil zielt, ist eine Binsenweisheit: Die Kunden sollten auch vor der Digitalisierung bereits im Fokus der Unternehmensanstrengungen gestanden haben. Anders ausgedrückt: Die Digitalisierung ändert nicht automatisch die DNA eines Unternehmens, Kundenorientierung ist keine zwangsläufige Folge.

Dadurch kann eine höhere Transparenz entstehen und dadurch wiederum kann das Vertrauen in die Assekuranz wachsen.

Eine große Herausforderung dabei wird sein, dass sich Kunden nicht zu Objekten reduziert fühlen dürfen. Kunden müssen auch im digitalen Prozess Menschen bleiben. Sie dürfen nicht zu digitalen Zeichen, sprich zu Nummern degradiert werden.

Die größten Herausforderungen sind Datenschutz und Datensicherheit: Wenn eine digitale Industrie die Erwartungen an den Datenschutz nicht erfüllt, wird sie jedes Restvertrauen zerstören, das Kunden in sie noch haben. In Zusammenarbeit mit der Politik müssen deshalb Antworten auf die Frage gefunden werden, wie wir unter Wahrung hoher Datenschutzstandards und mit Blick auf das Vertrauen, das unsere Kunden in uns haben, dennoch so arbeiten können, dass wir eine digitale Zukunft meistern können. Letztlich muss die Politik dafür sorgen, dass gerade im Blick auf den Datenschutz alle relevanten Marktteilnehmer gleichen Bedingungen unterworfen sind – nicht nur in Deutschland."

Bild: © BWV

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941896/innovation-und-kreativitaet-in-der-versicherung/>