



## Die Konsolidierung des Maklermarktes wird weitergehen

**Mit dem Zukunftsprogramm 2018 stellt sich die Signal Iduna auf kommende Veränderungen ein. Und davon gibt es momentan genug. Wie große und kleine Versicherungsunternehmen sich für die Zukunft aufstellen, darüber hat der Experten Report mit verschiedenen Versicherungen gesprochen. Ulrich Scheele Generalbevollmächtigter der SIGNAL IDUNA Gruppe erklärt, wie sein Unternehmen aufgestellt ist.**

Ulrich Scheele, Generalbevollmächtigter SIGNAL IDUNA Gruppe

... Deutlich zugenommen hat ... die Geschwindigkeit, mit der auf Veränderungen reagiert werden muss oder - noch besser - die vorausschauend anzugehen sind. Auch um diesen Herausforderungen besser begegnen zu können, haben wir vor gut zwei Jahren unser Zukunftsprogramm 2018 gestartet. Damit stellen wir uns als Signal Iduna Gruppe zukunftsgerichtet auf, ohne unsere traditionellen Werte wie Solidität, Seriosität und Verlässlichkeit aufzugeben. Wesentlicher Schwerpunkt des Programms ist die Stärkung der Kunden- und Vertriebsorientierung. Ich bin daher überzeugt, dass wir die künftigen Anforderungen unserer Vertriebspartner noch besser erfüllen können.

Größe ist nicht immer nur ein Vorteil. Wo sehen Sie die speziellen Herausforderungen für große Versicherungskonzerne?

Bei der Umsetzung der tiefgreifenden regulatorischen Anforderungen ist Größe schon ein Vorteil. Solvency II, die neue europäische Vermittlerrichtlinie oder neue Compliance-Anforderungen erfordern Kapazitäten und Spezialisten. Diese können große Versicherer eher bereitstellen, ohne sie vom

eigentlichen Geschäft abziehen zu müssen. Wenn es darum geht, schnell auf neue Marktchancen zu reagieren, schränkt Größe oft die Flexibilität ein. Auf die Fähigkeit, innovativ und flexibel zu bleiben, zielt daher auch unser Zukunftsprogramm.



Digitalisierung könnte das Wort des Jahres 2015 der Versicherungsbranche sein. Wie begegnet Ihr Unternehmen den Anforderungen, die sich daraus ergeben, und was bedeutet Digitalisierung in Ihren Augen für den Maklervertrieb?

Die Signal Iduna Gruppe investiert in den kommenden Jahren mehr als 100 Millionen Euro in die Digitalisierung und Modernisierung der IT. Zu einem wollen wir damit unsere Prozesse effizienter und kostengünstiger gestalten. Noch wichtiger ist uns jedoch, unseren Kunden und Vertrieben einen herausragenden digitalgestützten Service zu bieten. Dies wird für sie erlebbar sein durch effizientere Prozesse, schnellere Abläufe, eine verstärkte Dunkelverarbeitung sowie vollständige Online-Abschlüsse. Die Geschäftsprozesse, teils sogar die Geschäftsmodelle der Makler, sind im Umbruch. Wir wollen sie dabei unterstützen, indem wir unsere

eigenen Prozesse noch besser mit den Anforderungen der Makler synchronisieren. Der Digitalisierungsgrad in der Zusammenarbeit wird für die Versicherer immer relevanter, da die Makler auch danach ihre Partner aussuchen.

Versicherer und Makler werden sich auf ein verändertes Kommunikationsverhalten ihrer Kunden einstellen müssen. Welche Konsequenzen ziehen Sie daraus für das eigene Unternehmen und die Kundenberatung?

Die Kunden werden den Zugangsweg zum Versicherungsprodukt künftig weit flexibler wählen. Sie werden sich den Weg für die Information, Beratung und den Abschluss immer weniger vorgeben lassen. Wir wollen auf allen Zugangswegen ein gleichwertiges Serviceerlebnis bieten. Wir verfolgen dabei zwei Schwerpunkte: Die durchgehende Digitalisierung des Verkaufsprozesses für unsere Vertriebspartner und Makler, die den Kunden besuchen, sowie die Erweiterung der Informations- und Serviceplattformen für den Selbstservice der Kunden. Dafür werden wir unsere bestehende Homepage und „meine.SI“ für die Information, Verwaltung von Verträgen und den Abschluss einfacher Produkte ausbauen. Jederzeit können sich die Kunden dabei ergänzend durch das Service-Center auch telefonisch beraten lassen.

Ich bin davon überzeugt - bei aller Diskussion über die Digitalisierung - dass die persönliche Beratung und der Service seriöser und gut ausgebildeter Vertriebspartner auch in kommenden Jahren die führende Rolle spielen werden - insbesondere bei der komplexen Alters-, Gesundheits- und Pflegevorsorge. Um unsere Vermittler noch besser zu unterstützen, statten wir sie mit einer neuen Technologie-Generation aus. Dazu zählen Beratungs- und Vertriebsanwendung - auch für mobile Endgeräte - zur multimedialen Unterstützung von Beratung, Abschluss und laufendem Service. Ausgesprochen erfolgreich läuft beispielsweise die Online-Gesundheitsprüfung mit sofortiger Rückmeldung bei Anträgen für die Berufsunfähigkeitsversicherung. Für Makler entwickeln wir unter [www.sivp.de](http://www.sivp.de) ein neues Serviceportal.



Welche Tendenzen und Entwicklungen erwarten Sie für den Maklermarkt?

Die Konsolidierung des Marktes wird weitergehen, denn nicht alle Makler werden die erst begonnenen Anpassungen bei den Abschlussprovisionen durch laufende Courtagen kompensieren sowie die Anforderungen an die Aus- und

Weiterbildung umsetzen können. Wer bereit und in der Lage ist, sein Geschäftsmodell anzupassen, wird aber auch künftig erfolgreich sein - nach einer Phase des Übergangs vielleicht noch erfolgreicher als heute. Der Verdrängungswettbewerb zwischen den Versicherern wird weiter zunehmen und die Produkte, Prozesse und professionelle Unterstützung werden in diesem Wettbewerb von entscheidender Bedeutung sein.

Was ist in Ihren Augen für eine erfolgreiche Positionierung eines Maklerunternehmens unabdingbar?

Voraussetzung ist, auch als gestandener Makler sein bislang erfolgreiches Geschäftsmodell infrage zu stellen. Für viele wird es notwendig sein, noch einmal auf andere Schwerpunktprodukte zu setzen, mit weniger Abschlussprovision zugunsten höherer Bestandsprovision zurechtzukommen und die Digitalisierung als Chance anzunehmen. Auch das Outsourcing von Tätigkeiten, die effektiver von Dienstleistern erbracht werden können, wie IT, CRM, Datenpflege und Abrechnung, sollte geprüft werden, um Kosten zu reduzieren und mehr Zeit für das Beratungsgeschäft zu haben. Wir wollen den Maklern mit Know-how, Technologie und Service bei diesem Prozess begleiten. Unsere 100prozentige Tochter, die SDV Servicepartner der Versicherungsmakler AG, unterstützt die Makler bei der erfolgreichen Bewältigung dieser Aufgaben. Zu diesen Themen ist die SDV AG sogar Vorreiter, speziell was die Verbreiterung der laufenden Einnahmen und Reduzierung der Kosten in einem professionellen Maklerbetrieb betrifft (siehe kommende Maklerkongresse SDV in Augsburg und Hamburg).

Eine letzte Frage gilt der Produktwelt der Assekuranz. Welche tiefgreifenden Neuerungen erwarten Sie?

Das Risiko der Altersarmut steigt in der gegenwärtigen Niedrigzinsphase, weil die Renditen der am meisten verbreiteten Anlageformen gesunken und die Sparer verunsichert sind. In der Lebensversicherung sehen wir aufgrund des Sicherheitsinteresses der Kunden auch in Zukunft einen Bedarf an Garantieprodukten. Wir werden diese in Kombination mit attraktiven Fondsprodukten weiterhin anbieten. ... Das duale System in der deutschen Krankenversicherung gehört zu den besten und stabilsten Gesundheitssystemen der Welt. Daher setzen wir weiter auf die private Krankenvollversicherung und Zusatzangebote für gesetzlich Versicherte. Nach der Umsetzung der Pflegereform werden wir für 2017 neue Pflegeprodukte vorbereiten. ... Als Versicherer werden wir neben neuen Produkten noch bessere Beratungsansätze entwickeln, um zu zeigen, dass eine private Pflegeabsicherung nicht nur notwendig,

sondern auch bezahlbar ist. Assistance-Leistungen rund um das eigentliche Versicherungsprodukt bieten noch weiteres Entwicklungspotenzial. Da sie dem Kunden über das rein Finanzielle hinaus einen Mehrwert bieten, ermöglichen sie nicht nur im Erstgespräch eine Differenzierung, sondern auch langfristig eine gute Kundenbindung.

Herr Scheele, wir danken für das Gespräch!

Bild: © (1)Sergey Nivens / fotolia.com (2) SIGNAL IDUNA Gruppe

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942233/die-konsolidierung-des-maklermarktes-wird-weitergehen/>