

Echt. Sicher. Sein.

Die Zeitung für mehr als
8.000 Versicherungsagenturen



Echt. Sicher. Sein.
Zukunftschance
Digitalisierung.



Echt. Sicher. Sein. in schwierigen Zeiten

Liebe Leserin, lieber Leser,

wir haben viel gelernt aus dem ersten Lockdown. Speziell die Versicherungsagenten haben vorbildlich auf die außergewöhnlichen Umstände reagiert. Auch in den kommenden Wochen und Monaten werden wir verantwortungsvoll und flexibel mit der jeweiligen Situation umgehen. Online-Werkzeuge sind dafür bestens geeignet.

Meetings können online abgehalten werden. Die Kommunikation funktioniert mit Telefon, E-Mail und sogar WhatsApp. Viele Versicherungsagenten haben den Sommer genutzt, um ihre Online-Präsenz weiter auszubauen. Und das ist gut so. Versicherungsagenten müssen im Netz sichtbar sein mit einer eigenen Website sowie Profilen auf Facebook oder Instagram. Kunden haben so jederzeit eine Ansprechperson.

Herausforderungen lassen uns wachsen. Es ist wichtig, sich der voranschreitenden Digitalisierung nicht zu verschließen. Im Gegenteil. Jeder sollte die vielfältigen Möglichkeiten nutzen. Die Technik entwickelt sich ständig weiter und wir sind angehalten, mitzumachen. Trotzdem kann ein Computer niemals den menschlichen Kontakt ersetzen. Jetzt ist die beste Zeit dafür, digital durchzustarten.

Die Weihnachtsfeiertage werden uns allen guttun. Etwas Ruhe und Erholung, hoffentlich im Kreis der Liebsten, haben wir dringend nötig. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen schöne Weihnachten und für 2021 alles Gute und vor allem Gesundheit. Viel Freude beim Lesen der aktuellen Ausgabe unserer Zeitung.

Alexander Schwarzbeck
Landesgremialobmann
Salzburg



Rücksichtnahme und Verantwortung sind für Versicherungsagenten selbstverständlich.

Aufeinander Rücksicht nehmen und verantwortungsbewusst gegenüber seinen Mitmenschen handeln gehören zum Alltag der Versicherungsagenten. Homeoffice und Hygienevorschriften wurden und werden sehr diszipliniert umgesetzt. Damit schützen die Versicherungsagenten sich und ihre Kunden.

„Versicherungsagenten sind es von Berufs wegen gewohnt, flexibel und ortsungebunden zu arbeiten. Daher funktionierte die Umstellung auf Homeoffice im Frühjahr völlig problemlos“, erinnert sich Bundesgremialobmann KommR Horst Grandits an den Beginn der Maßnahmen. Viele Versicherungsagenten arbeiten auch im „Normalbetrieb“ häufig oder generell zu Hause. Modern ausgestattet verfügen sie über die technischen Mittel, um ihre Arbeit schnell, flexibel und in hoher Qualität zu erledigen. Durch den ersten Lockdown waren Kundenkontakte nicht möglich. „Die Arbeit der Versicherungsagenten hat darunter nicht gelitten. Im Gegenteil. Es hat sich gezeigt, dass die fortschreitende Digitalisierung die Performance enorm verbessert“, sagt Grandits. „Neben Telefon und E-Mail werden mittlerweile auch Videokonferenzen genutzt. Dokumente können blitzschnell übermittelt werden. Selbstverständlich wird dabei immer höchster Wert auf den Datenschutz gelegt“, so Grandits weiter.

Mehr Mitglieder als je zuvor

Offenbar hatten weder die Umstellung durch die neue Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD noch Corona oder der Lockdown negative Auswirkungen auf die Branche. „Die Fachgruppenmitgliederzahl ist im 3. Quartal 2020 weiter gewachsen. Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum sind mehr als 400 neue Mitglieder dazugekommen“, freut sich Grandits. Für die kommenden Monate gibt es derzeit noch keine Entwarnung. Ein neuerlicher Lockdown wurde aufgrund der steigenden Infektionszahlen beschlossen. Wie sich die Lage weiterentwickelt, ist derzeit noch nicht abzusehen. „Wir sind gut auf den Winter vorbereitet. Die Versicherungsagenten arbeiten höchst diszipliniert. In den Büros werden Masken getragen. Nach Möglichkeit nutzen sie die digitalen Tools für ihre Arbeit“, sagt Grandits. Kunden können „Echt. Sicher. Sein“, auch bzw. gerade in herausfordernden Zeiten die beste Beratung und Unterstützung im Bereich Versicherungsschutz zu erhalten.

Digitalisierung bietet viele neue Chancen

Das Thema Digitalisierung ist omnipräsent. Die Medien berichten über die dringende Notwendigkeit von digitalen Möglichkeiten, die die Wirtschaft nutzen kann und soll. Auch für Versicherungsagenten bieten die neuen Technologien viele Möglichkeiten, ihr Portfolio in der Beratung zu erweitern. Dabei tauchen gleichzeitig immer wieder Sorgen auf, dass die Roboter irgendwann den Job übernehmen könnten. Warum es dazu keinen Anlass gibt und welche Möglichkeiten die digitale Welt bietet, erläutert Werner Panhauser, Vertriebsvorstand bei Helvetia Versicherungen Österreich, in einem Interview zum Thema Digitalisierung.



Werner Panhauser
Vertriebsvorstand der
Helvetia Versicherungen Österreich

Immer mehr Dinge wie einkaufen, Post empfangen oder Steuererklärung abgeben funktionieren online. Welche Chancen bietet die Digitalisierung der Versicherungsbranche?

Werner Panhauser: Digitalisierung spielt sich in einer Versicherung von heute in sehr vielen Bereichen ab. Dazu gehören die Erstellung des Angebots und dessen Zustellung oder die digitale Unterstützung beim Beratungsprozess. Sehr oft kann auch die Unterschrift bereits digital erfolgen. Auch die Übersendung des Antrags zur Polizzierung erfolgt digital. Beim Privatkundengeschäft gibt es oft schon Dunkelverarbeitung zur Polize, zum Beispiel bei Kfz-Versicherungen. Als Dunkelverarbeitung wird ein Geschäftsprozess bezeichnet, der vollständig automatisch abläuft. So wird häufig die Verarbeitungszeit verkürzt. Das spart Zeit. Immer öfter wird die Polize auf digitalem Weg an den Kunden gesendet, wobei automatisch eine Kopie an den Berater geht. Folgedokumente landen elektronisch im Kundenpostfach oder im Kundenweb. Nicht zuletzt hat der Kunde durch die Digitalisierung die Möglichkeit, sich 24 Stunden auf der Website der Versicherungspartner oder auf der Agenturwebsite zu informieren. Wir haben alle miteinander große Chancen, den Life Cycle des Kunden papierärmer, schneller und bequemer für ihn aufzusetzen. Diese Chancen sollten wir nutzen.

Ersetzt das Onlineangebot irgendwann den Versicherungsagenten?

Werner Panhauser: Wohl kaum. Ich bin der Meinung, dass der Versicherungsagent von heute auf dem Klavier der Antworten, die ich vorhin

gegeben habe, einfach gut spielen können muss. Das erwartet sich der Kunde. Es genügt nicht, zu sagen: „Das tue ich mir nicht mehr an.“ Der Auswahlprozess, welches Produkt wirklich am besten passt, und der Beratungsprozess sind nach wie vor am passgenauesten, wenn sie durch einen kompetenten Menschen erfolgen. RoboAdvice oder Vergleichssoftware kann beim Vorauswahlprozess von Produkten nützlich sein, aber danach muss der Berater übernehmen.

Was sind die wesentlichen Schritte, die Versicherungsagenten setzen müssen, um in der wachsenden Onlinewelt zu bestehen?

Werner Panhauser: Entscheidend ist, seinen Kunden in jeder Hinsicht zu begleiten. Dazu muss ich als Versicherungsagent mit ihm vernetzt sein. Die sozialen Medien wie Facebook oder Instagram eröffnen sehr einfache, unbürokratische Methoden, um jederzeit den Austausch mit den Kunden zu pflegen. Der Kunde darf einen Teil meines Lebens sehen und ich als Berater bekomme viel früher mit, welche Schwerpunkte jemand in seinem Leben setzt oder ob es aktuelle neue Entwicklungen gibt. Darüber hinaus sollte jeder Berater auch digital auffindbar sein, etwa über eine Website oder ein Xing-Profil. Jeder zusätzliche digitale „Fußabdruck“ gibt dem Kunden, der nach mir googelt, das sichere Gefühl, dass er es mit einem Profi zu tun hat. Ich bin der Meinung, dass sich jeder Berater, der noch länger als drei Jahre beruflich tätig ist, diesen Möglichkeiten gegenüber öffnen sollte. Einfach versuchen, es ist ganz leicht.

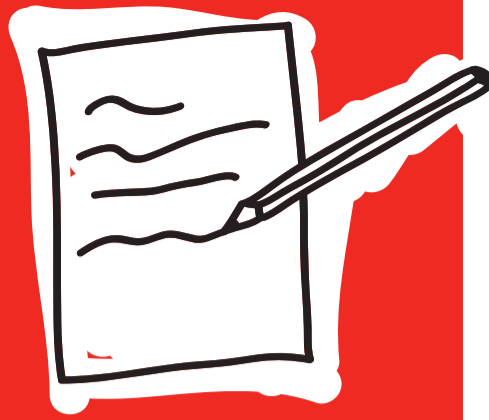
Vielen Dank für das Gespräch!



Frohe Weihnachten!

Die Versicherungsagentur wünscht Ihnen und Ihren Liebsten ein frohes Weihnachtsfest und eine besinnliche Zeit! Genießen Sie die Feiertage und tanken Sie neue Energie für 2021. Für das neue Jahr wünschen wir viel Erfolg und vor allem Gesundheit für Sie, Ihre Familie und Ihre Freunde!

Pflichten bei Beratungsprotokollen



Folgende Pflichten haben Versicherungsagenten bezüglich der Beratung von Kunden und den damit zusammenhängenden Beratungsprotokollen:

- Es besteht gegenüber Kunden grundsätzlich eine Beratungspflicht von Versicherungsagenten. Die Inhalte der Beratung müssen laut Versicherungsvermittlungsrichtlinie (IMD 1) dokumentiert werden.
- Es gibt keine Vorschrift dazu, wie das Beratungsprotokoll aussehen muss. Im Interesse des Versicherungsagenten (VA) sollten aber die wesentlichen Inhalte des Wunsch- und Bedürfnistests dokumentiert werden. Dazu gehört auch, dass die relevanten Lebensumstände des Versicherungsnehmers und das empfohlene Produkt dokumentiert werden. Die Inhalte müssen vor dem Hintergrund einer langen Haftungsfrist sowie vor Gericht aussagekräftig sein.
- Kooperierende Versicherer (VU) dürfen die Beratungsprotokolle kontrollieren. Damit kommen sie ihrer Gesamtverantwortung nach. Diese umfasst den Vertrieb insgesamt, den Abschluss von Versicherungsgeschäften und die Auswahl adäquater Vertriebskanäle.¹⁾
- VU dürfen Beratungsprotokolle kontrollieren, wenn diese Kontrollen „geeignete und zumutbare Maßnahmen“ zur Umsetzung ihrer gesetzlichen Kontroll- und Überwachungspflichten sind.²⁾
- Die FMA ist für die Aufsicht der VU zuständig. Das heißt, dass die FMA die Protokolle auch direkt beim Versicherungsagenten prüfen kann und zwar dann, wenn das VU bei einer Prüfung durch die FMA kein Beratungsprotokoll vorlegen kann, etwa weil der Versicherungsagent die Herausgabe verweigert hat.

¹⁾ **Aktive Kontroll- und Überwachungspflicht von VU:** Zuschnitt und Anpassen von Produkten für den richtigen Zielmarkt (Zielmarktmonitoring). Reaktionspflicht auf Anhaltspunkte oder bekannt gewordenes tatsächliches Fehlverhalten von Vertriebspartnern.

²⁾ **Aktive Kontroll- und Überwachungspflicht:** „Stichprobenartige“ Kontrollen der Beratungsprotokolle sind geeignete und zumutbare Maßnahmen, damit die Versicherer das Zielmarktmonitoring durchführen können. Es gibt kein einheitliches Maß über die Anzahl der Stichproben.

Passive Kontroll- und Überwachungspflicht: VU dürfen grundsätzlich davon ausgehen, dass der VA seine Pflicht erfüllt. Wenn sich Anhaltspunkte für Fehlerquellen ergeben (aus den Polizzenunterlagen, aus Daten des internen Beschwerdemanagements, aus der Schadensbearbeitung), muss das VU dem nachgehen und darf das Beratungsprotokoll anfordern.

Eine systematische Kontrolle von Beratungsprotokollen ist überschießend und unzulässig.

Versicherungsagenturen übernehmen Verantwortung

Mit der COVID-19-Notmaßnahmenverordnung traten am 17. November 2020 neue Maßnahmen in Kraft. Versicherungsagenten müssen folgendes beachten:

Die Versicherungsagenturen können geöffnet bleiben. Die Beratung darf sowohl beim Kunden als auch im Büro stattfinden.

In den Versicherungsagenturen gelten folgende Maßnahmen:

- Gegenüber Kunden ist ein Abstand von mindestens einem Meter einzuhalten.
- Kunden müssen einen Mund-Nasen-Schutz tragen.
- Alle Beteiligten müssen bei einem Kundenkontakt keinen Mund-Nasen-Schutz tragen, wenn eine geeignete Schutzvorrichtung zur räumlichen Trennung vorhanden ist, die das gleiche Schutzniveau gewährleistet.
- Ist der Kundenbereich kleiner als 10 m², darf jeweils nur ein Kunde den Kundenbereich der Versicherungsagentur betreten.

Echt. Sicher. Sein.

Unsere Mission
Wo Die Versicherungsagentur draufsteht, ist echte Versicherung drin.

Unsere Vision
Wer eine Versicherung sucht, wählt Die Versicherungsagentur.

Unsere Werte
Die Versicherungsagentur steht für Kompetenz, Vertrauen und Sympathie.

Unser Credo
Die Versicherungsagentur. Echt. Sicher. Sein.

