

14. Alpbacher ExperInnentreffen der Versicherungsmakler
„Im Spannungsfeld zwischen Kundenerwartungen und regulatorischen Anforderungen“

30. August 2019

- **Regulatorik** in der Versicherungswirtschaft
- **Ein Tag** im Leben der Generation Y
- **Wandel** von Kundenerwartungen
- **Hypothese** zu Herausforderungen
- **Fazit** zu Notwendigkeiten

- **Richtlinie (EU) „Solvency II“ (2016)**

Rückstellungen, Berichterstattung, Veröffentlichung, Governance, Beschwerde, Int. Kontrollsystem

- **Finanzmarkt-Geldwäschegesetz (2017)**

Verstärkte Sorgfaltspflichten, Anhebung Strafen, Zusammenarbeit Behörden, Analyseverfahren

- **Online-Identifikationsverordnung (2017, 2018)**

Sicherungsmaßnahme, Feststellung/Überprüfung Personen, nicht physisch anwesend/videogestützt

- **Product Governance/Produktentwicklungsprozess (VAG, 2017)**

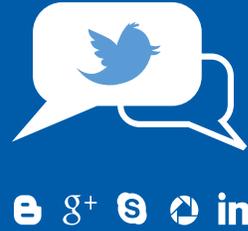
Jedes Produkt, Konzeption, Freigabe, regelmäßige Überprüfung, Genehmigungsverfahren

- **Richtlinie (EU) über Versicherungsvertrieb (IDD, 2018)**

Bedarfsanalyse, Produktempfehlung, Kosten/Gebühren, Anforderungen Vertrieb, Produktentwicklungsprozess

- **Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO, 2018)**

Datenschutzbeauftragten, tiefgreifende Umgestaltung unternehmensinterner Arbeitsabläufe, Sanktionen



72%
Der Millennials
checken in der
Früh nach dem
Aufstehen
zuerst ihr
Handy

73%
Der Millennials
nutzen Social
Media mehrmals
täglich. Facebook
jedoch nicht mehr
unter den Top 3

Ein Tag



Top NPS Kriterien im Bezug auf **soziale, lebensverändernde, emotionale, funktionale** Elemente

Nicht-Generation Y

Belohnt mich

Spart Zeit

**Reduziert Kosten
Qualität**

funktional – emotional – lebensverändernd – sozial

Generation Y

Belohnt mich

Spart Zeit

**Reduziert Kosten
Qualität**

Top NPS Kriterien im Bezug auf soziale, lebensverändernde, emotionale, funktionale Elemente

Nicht-Generation Y

Belohnt mich Reduziert Ängste

Spart Zeit Schafft Zugang

Reduziert Risiko
Reduziert Aufwand
Vermeidet Ärger

Reduziert Kosten

Qualität

funktional – emotional – lebensverändernd – sozial

Generation Y

Sinn
Motivation

Belohnt mich

Fun/Unterhaltung

Spart Zeit

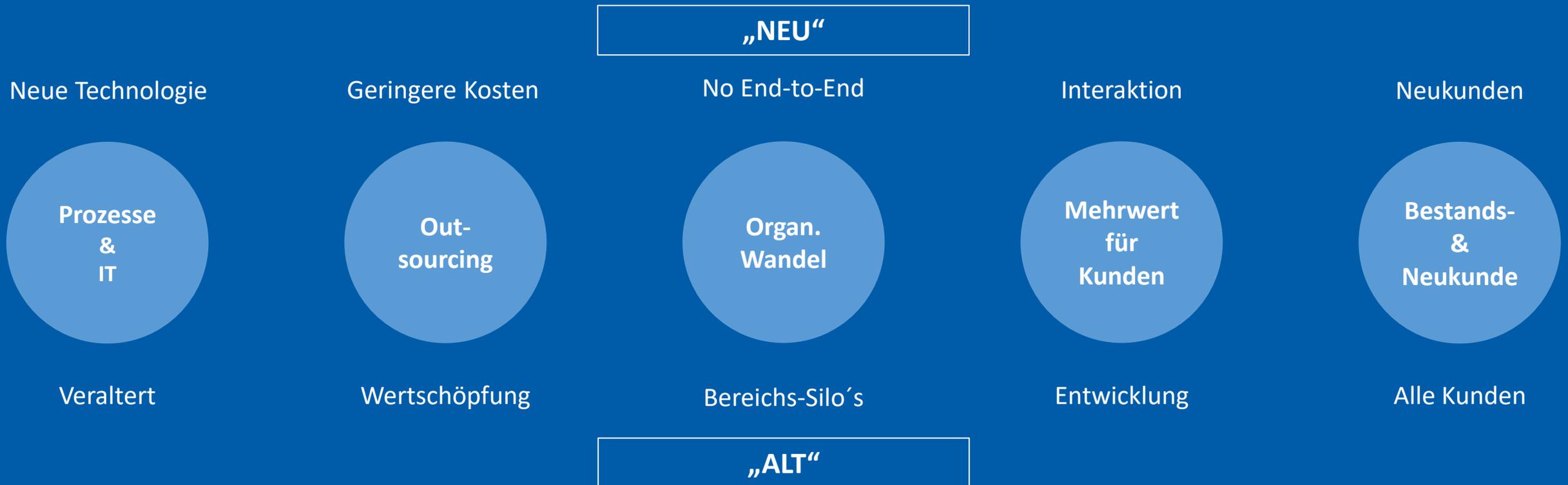
Integriert

Reduziert Kosten

Qualität

Anziehungskraft

Nicht nur **Fintechs, Insurtechs** etc. werden unsere Industrie nachhaltig verändern sondern auch Tech-Giants wie z.B. Google, Amazon. **Fokus** auf einzelne Schritte der „Value-Chain“. Die **Herausforderungen** der „alten“ Welt sind die **Vorteile** der „neuen“ Welt.



„... ein wenig anpassen wird nicht ausreichen ...“

Wir benötigen: *“Transformation unserer Industrie”* & Neue zusätzliche **Geschäftsmodelle!**



Basis IT-Plattform modernisieren



sich fit für **Omnikanal** Fähigkeit und für **modulare** Produkte & Services machen



Automatisierung im Back-office um time-to-market und Kosten zu reduzieren



„... ein wenig anpassen wird nicht ausreichen ...“



Produkte & Prozesse radikal aus Kundensicht ändern



sich öffnen für **Partnerschaften** in alle Richtungen



nicht gegen die **Regulatorik** wehren, sondern diese höchst automatisiert integrieren





Vielen Dank!