



DER VERSICHERUNGSMAKLER

DIE OFFIZIELLE ZEITSCHRIFT DES FACHVERBANDES DER
VERSICHERUNGSMAKLER UND BERATER
IN VERSICHERUNGSANGELEGENHEITEN

02 | 2019

IHR VERSICHERUNGSMAKLER
DIE BESTE VERSICHERUNG



LEBENSLANGES LERNEN

Seit Anfang des Jahres sind Gewerbeinhaber, Geschäftsführer und Mitarbeiter von Versicherungsvermittlern zur laufenden jährlichen Weiterbildung im Ausmaß von 15 Stunden netto verpflichtet.





Continentale Rente Invest

*Immer in Bewegung.
Ihr Kunde entscheidet.*

Unsere neue Fonds-Rente für Österreich

- **Erstklassige Renditechancen – kostengünstig in Fonds investieren**
Bis zu 10 Fonds kombinierbar mit exzellenter Auswahl aus über 80 Fonds und 6 Depots sowie Fonds-Service als Entscheidungshilfe. Und für später Ablaufmanagement zur Ertragsicherung.
- **Top Rentenfaktor – Planungssicherheit von Anfang an**
Sehr hoher garantierter Rentenfaktor – mit der Option GarantiePlus einer der höchsten am Markt und in Höhe von 100% garantiert. Ohne Treuhänderklausel und mit Günstigerprüfung.
- **Günstiger Einstieg – mit umfangreichen Erhöhungsmöglichkeiten**
Schon ab 25 Euro* im Monat oder 3.000 Euro* Einmalerlag starten. Und mit Erhöhungen sowie 6 Sonderzahlungen pro Jahr einfach flexibel ausbauen – zukunftssicher dank Garantie-Retter.
- **Flexible Verfügbarkeit – bis ins hohe Alter**
Frei wählbarer Rentenbeginn und garantiert lebenslange Rente für ein entspanntes Leben im Alter. Und mit den Entnahmemöglichkeiten vor und nach Rentenbeginn zusätzlich flexibel bleiben.

Nur vier von vielen guten Gründen, die für die Continentale Rente Invest sprechen.
Mehr Informationen finden Sie hier:

makler.continentale.at/Rente-Invest

* zuzüglich 4% Versicherungssteuer


**Die
Continentale**



ZUM WOHLER DER KOLLEGENSCHAFT

**Von Christoph
Berghammer**

Liebe Kolleginnen,
liebe Kollegen,

Nachdem die IDD für die österreichischen Versicherungsmakler mit monatelanger Verzögerung umgesetzt wurde, warten wir nun auch noch auf das Inkrafttreten des Lehrplanes zur verpflichtenden Weiterbildung und die neuen „Standes- und Ausübungsregeln“. Der Fachverband hat intensiv an der Erstellung eines Lehrplanes für die verpflichtende Weiterbildung gearbeitet und diesen fristgerecht im Ministerium eingereicht. Leider ist es noch immer nicht absehbar, wann der Lehrplan in Kraft treten wird. Die damit einhergehende Rechtsunsicherheit ist für uns Versicherungsmakler nicht erfreulich. Der Fachverband ist der unverbindlichen Ansicht, dass alle Schulungen inhaltlich den Anforderungen der Anlage 9 der Gewerbeordnung genügen und somit die Mindestanforderungen der IDD erfüllt sind. Auch wenn das Inkrafttreten des Lehrplanes noch auf sich warten lässt, können wir stolz darauf sein, dass der Fachverband durch seine intensive Arbeit die freie Schulung der Mitarbeitenden von Gewerbetreibenden erreicht hat. Somit ersparen sich unsere Mitglieder kostenintensive externe Schulungen. Auch im Bereich der noch ausstehenden „Standes- und Ausübungsregeln“ würden wir uns eine Entscheidung wünschen, damit auch hier alles zum Wohle der Kollegenschaft erledigt werden könnte. Wir rechnen mit den Freigaben in den

nächsten Wochen, um die Anforderungen in den Betrieben umsetzen zu können. Unsere nächsten Bemühungen gestalten sich dahingehend, dass wir alles daran setzen werden, wieder in Richtung „Deregulierung“ am Markt zu gehen. Eine Überregulierung im Sinne des Konsumentenschutzes ist für niemanden gewinnbringend. Die obersten Pflichten eines Versicherungsmaklers sind Beratungsqualität und Konsumentenschutz. Wir sind in erster Linie Konsumentenschützer an vorderster Front und haften nach dem Maklergesetz als „Bundesgenosse“ des Versicherungskunden. Wir sind zur Vermittlung des bestmöglichen Versicherungsschutzes – also dem „Best advice“ – verpflichtet. Wir sind ausschließlich für das Wohl unserer Kunden und Kundinnen unterwegs. Also ist es nun auch an der Zeit, sich den nächsten Schritten nach IDD-Anforderungen, DSGVO, etc. zu widmen, wie der Deregulierung, der Vereinfachung im Umgang mit Regulatorik und deren Auswirkungen im alltäglichen Arbeitsleben.



M

EDITORIAL

- 03 Zum Wohle der Kollegenschaft
- 06 Gelebte Praxis oder Einzelfall?



TOP-THEMA

- 18 „Lernen ist wie Rudern gegen den Strom. Sobald man aufhört, treibt man zurück.“

FACHVERBAND & REGIONALES

- 28 Sustainable Finance (Nachhaltiges Finanzwesen)
- 29 Hammurabi
- 30 Gratulation
- 30 Smart Aktion 2019
- 31 Rechtsschutzversicherung intensiv
- 32 Aktueller Status zum Lehrplan
- 32 Seminar
- 33 „Come Together“
- 34 Maklertag 2019

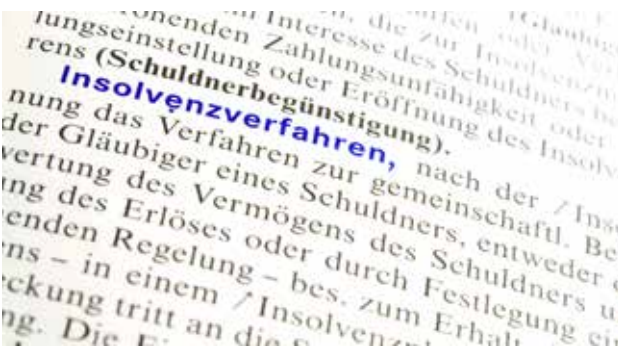


INTERVIEW

- 12 Weltweiter Interessenverband
- 38 Positive Aussicht
- 46 Die SCR-Quote von Versicherungsunternehmen

NEWS & PERSONALIA

- 07 Neuer CEO
- 07 Weichenstellung
- 08 Kohleausstieg
- 08 Wie sicher ist mein Eigenheim?
- 10 Europäische Bankenaufsicht
- 10 Gastvortrag
- 10 Vorstand



KOLUMNE & KOMMENTAR

- 16 RSS - Alles was Recht ist
- 24 Verkauf und Vertrieb in der Digitalaxis



MARKT

- 26 Insolvenzentwicklung
- 26 Digitale Nachlässigkeit
- 27 Cyberschutz Kommunal
- 36 UNIQA MaklerAkademie – 20 Jahre Top-Ausbildung
- 42 Award
- 42 Rundum-Gesundheitsvorsorge
- 43 BiPRO Schnittstelle
- 43 Notfall-Hotline
- 44 Bilanzen 2018
- 45 Zuwachs
- 45 Sofortpolizzierung
- 48 Fallstricke für Unternehmen
- 48 Online-Vergleichsportale
- 49 Gemeinde Aktiv Schutz
- 49 Der Offline-Versicherungsabschluss





GELEBTE PRAXIS ODER EINZELFALL?

Von
Christian Proyer,
Chefredakteur

Die Weiterbildungsverpflichtung hat nun bei den Versicherungsmaklerinnen und Versicherungsmaklern Einzug gehalten. Leider ist der Lehrplan noch nicht vom Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandorte freigegeben (Redaktionsschluss: 12.4.). Wir haben, der guten Hoffnung halber, den Redaktionsschluss der zweiten Ausgabe mehrmals verschoben, aber leider. Wahrscheinlich wird es kurz danach soweit sein. Wir werden es sehen. Die Weiterbildungsverpflichtung nimmt bereits Gestalt an, und wie alle Fachgruppenobmänner unisono berichten, nimmt die Zahl der Teilnehmer rasant zu. Auch Kollegen, die man selten bei einer Veranstaltung angetroffen hat, nehmen sich plötzlich Zeit für ein Weiterbildungsseminar. Aber es gibt auch bereits interessante Auswüchse, um den Anforderungen der Weiterbildung zu entsprechen. Selbstverständlich gehen wir davon aus, dass das nur ein Einzelfall ist. Ein unabhängiges Weiterbildungsangebot darf genutzt werden und die Registrierung der Teilnahme erfolgt durch digitale Anmeldung. So weit, so gut, der Teilnehmer erhält also bei Eintritt zur Veranstaltung eine gut sichtbar anzubringende Teilnehmerkarte mit Strichcode. Dieser wird bei Besuch eines Seminars am Veranstaltungstag von einer lebenswürdigen Veranstaltungsbetreuerin gescannt. Nach Ende des Tages bzw. nach einigen Tagen erhält der Teilnehmer eine Bestätigung zur

Vorlage seiner absolvierten Weiterbildungsstunden. So weit, so gut. Doch was macht der teilnehmende Weiterbildungsaffine, wenn er neben den Seminarrangeboten auch noch wichtige Gespräche führen möchte? Er stattete seinen Assistenten mit seiner Teilnehmerkarte aus und schickte ihn zu der Weiterbildung. Der Strichcode wurde gescannt und der Assistent nahm an dem Weiterbildungsseminar teil. Man glaubt es kaum, der junge Mann tauschte seine Teilnehmerkarte insgesamt vier Mal aus und vier Teilnehmer nahmen in Person eines einzigen jungen Mannes an dem Weiterbildungsangebot teil. Ein Einzelfall, sicherlich, und auch nur bei einer großen Veranstaltung möglich. Außerdem sind wir davon überzeugt, dass die Versicherungsmaklerinnen und Versicherungsmakler so wissbegierig sind, dass das bei uns nie passieren wird. Wobei es schon einiges an Aussagekraft hat, dass erst nach Einführung der Weiterbildungsverpflichtung die Teilnehmerzahlen an den Veranstaltungen der Fachgruppen rasant ansteigen. Um ein Urgestein der Versicherungsmaklerbranche, Herbert Schmaranzer, zu zitieren (Der Versicherungsmakler, Ausgabe 3/2018): „Es ist wichtig, sich umfassendes Wissen anzueignen. Meiner Meinung nach sind zehn Prozent der am österreichischen Markt tätigen Versicherungsmakler mit einem umfassenden und ausgezeichneten Wissen ausgestattet. Weitere 40 Prozent bemühen sich und der Rest hat keinen ausreichenden Wissensstand, um Kunden fachlich fundiert zu beraten.“ Sollte das wirklich so stimmen, dann hat die Weiterbildungsverpflichtung eine wirkliche Berechtigung. **M**

NEUER CEO

Helvetia Österreich

Otmar Bodner, der auf eigenen Wunsch per Ende 2019 von seinem Amt zurücktritt und in den Aufsichtsrat wechselt. Die Agenda im Vorstand von Thomas Neusiedler, Vorstand des Ressorts Schaden-Unfall, übernimmt Kaspar Hartmann, derzeitiger Leiter des Corporate Centers im Helvetia-Konzern. Otmar Bodner trat im August 2001 als Finanzvorstand in die damalige Basler Versicherung ein, die er seit 2007 als CEO führte. 2014 wurde er nach dem Kauf der Basler CEO von Helvetia Österreich. Thomas Neusiedler ist diplomierte Wirtschaftswissenschaftler und hat sein Berufsleben vornehmlich in der Versicherungsbranche verbracht. Seit sieben Jahren ist er als Vorstand für das Ressort Schaden-Unfall Mitglied der Geschäftsleitung von Helvetia Öster-

reich. Kaspar Hartmann ist seit über 14 Jahren in verschiedenen Funktionen bei Helvetia tätig und aktuell der Leiter des Corporate Centers der Helvetia-Gruppe. Er wird mit 1. Jänner 2020 das Ressort Schaden-Unfall bei Helvetia Österreich übernehmen.

reich. Kaspar Hartmann ist seit über 14 Jahren in verschiedenen Funktionen bei Helvetia tätig und aktuell der Leiter des Corporate Centers der Helvetia-Gruppe. Er wird mit 1. Jänner 2020 das Ressort Schaden-Unfall bei Helvetia Österreich übernehmen. **M**

Thomas Neusiedler
und Otmar Bodner



WEICHENSTELLUNG

Wiener Städtische Versicherung

Ralph Müller wird ab 1. Jänner 2021 Robert Lasshofer als Generaldirektor der Wiener Städtischen Versicherung nachfolgen. Robert Lasshofer ist seit 1999 im Vorstand der Wiener Städtischen Versicherung tätig und leitet seit August 2010 sehr erfolgreich die größte Tochter des VIG-Konzerns. Die Funktionsdauer der Vorstandsmitglieder der Wiener Städtischen Versicherung AG endet 2020. Robert Lasshofer würde bei einer Fortsetzung der Funktion das Pensionsalter überschreiten. Daher hat der Aufsichtsrat der Wiener Städtischen Versicherung AG am 11. April langfristig die Weichen für den Vorstandsvorsitz gestellt. Ralph Müller, derzeit Generaldirektor der Donau Versicherung, wird bereits mit Anfang 2020 in den Vorstand der Wiener Städtischen Versicherung einziehen, um gemeinsam mit Lasshofer einen geordneten Übergang sicherzustellen. Ralph Müller startete im Jahr 2011 seine Tätigkeit in der Wiener Städtischen als

Ralph Müller wird ab 1. Jänner 2021 Robert Lasshofer als Generaldirektor der Wiener Städtischen Versicherung nachfolgen.



Ralph Müller



Robert Lasshofer

Vertriebsvorstand, danach war er für das Risiko- und Finanzressort verantwortlich, seit Sommer 2018 ist Müller, der sein Jus-Studium in Graz absolviert hatte, Generaldirektor der Donau Versicherung. Müller weist langjährige Erfahrung im Finanzdienstleistungsbereich, wie z. B. auch Bancassurance, auf, und war vor seiner Tätigkeit im VIG-Konzern unter anderem Vorstand der ehemaligen Bank Austria. **M**

KOHLEAUSSTIEG

UNIQA

Nun zieht sich auch der UNIQA-Konzern aus dem Kohleinvestment und der Versicherung der Kohleindustrie zurück. „Wir wollen das Risiko, das mit Kohlegeschäft langfristig verbunden ist, gemeinsam mit unseren Kunden reduzieren und damit zur Erreichung der Klimaziele beitragen“, sagt UNIQA-Nachhaltigkeitsverantwortlicher Andreas Rauter heute zum fixierten Ausstieg aus dem Kohlegeschäft.

„Versichern ist per Definition nachhaltig, dazu zählt auch, Verantwortung für die Generationen nach uns zu übernehmen. Daher war der Schritt, aus der Finanzierung und dem Neugeschäft auszusteigen sowie das aktuell bestehende Geschäft mit Kohle

schrittweise abzubauen, nur logisch.“ Eine Investition in Unternehmen, die sich mit der Kohleindustrie beschäftigen, werden weitergeführt, jedoch nur, wenn es sich um nicht mehr als 30 Prozent des Umsatzes handelt und voraussichtlich bis 2025. UNIQA wurde für ihre Veranlagung nun auch mit dem ÖGUT-Nachhaltigkeitszertifikat in Bronze ausgezeichnet.



Andreas Rauter

M

WIE SICHER IST MEIN EIGENHEIM?

Kuratorium für Verkehrssicherheit

Das KfV und die BVS-Brandverhütungsstelle für OÖ informierten in einem gemeinsamen Pressegespräch über die wichtigsten Gefahrenquellen und effiziente Schutzmaßnahmen.

Dr. Armin Kaltenecker, Leiter des Forschungsbereichs Eigentumschutz im KfV, prognostiziert: „Mehr als 300.000 Menschen werden sich im bevorstehenden Jahr 2019 in den eigenen vier Wänden verletzen“. Das eigene Heim ist auf Platz 1 der Unfallorte, hier werden gefährliche Kleinigkeiten nicht mehr wahrgenommen. Die Statistik weist mehr als 30 Einbrüche täglich auf. Bei knapp 44 Prozent aller Wohnraumeinbrüche blieb es beim Versuch und dem Täter gelang es nicht, die Tat zu vollenden. „Diese Zahl zeigt deutlich, dass ergriffene Präventionsmaßnahmen wirken und dabei helfen, die eigenen vier Wände sicherer zu machen“, so Kaltenecker. Das bestätigen auch Daten der aktuellen KfV-Täterstudie: Einbrecher wollen mit geringem Aufwand möglichst rasch „Beute“ machen. Mehr als 7.000 Brände gehen alljährlich in die Brandschadenstatistik ein, im Jahr 2018 gab es 35 Brandtote. Die höchste Wahrscheinlichkeit, mit einem Brand konfrontiert zu werden, bestehe

zu Hause – also dort, wo man sich gewöhnlich am sichersten fühle, erklärt Ing. Helmut Peherstorfer, Direktor-Stv. der BVS-Brandverhütungsstelle für OÖ und Geschäftsführer des IBS-Institut für Brandschutztechnik und Sicherheitsforschung in Linz. Es gilt, den Wohnbereich mit Rauchwarnmeldern auszustatten, um bereits im Frühstadium eines Brandes vor der Gefahr gewarnt zu werden, vorhandene Fluchtwege begehrbar zu halten und einen funktionsfähigen 6-kg-Feuerlöscher für die Bekämpfung eines Entstehungsbrandes bereitzuhalten. Im Schnitt ist jeder 20. Brand auf Brandstiftung zurückzuführen. „Als wichtigster Grundsatz gilt hier, dass wirkungsvoller Einbruchschutz zugleich auch der beste Schutz vor Brandstiftung ist“, erklärt abschließend der Brandschutzexperte.

M





Denner, Herold & Bergmann

LEBE DAS LEBEN

Mit unserer Pensionsvorsorge

IHRE SORGEN MÖCHTEN WIR HABEN

EUROPÄISCHE BANKENAUF SICHT

FMA

Mag. Helmut Ettl, Vorstand der Österreichischen Finanzmarktaufsicht, wurde mit 1. April für ein Jahr zum Mitglied des „Steering Committee“ der Europäischen Bankenauf-

sicht ernannt. Dieser Lenkungsausschuss unterstützt die Arbeit des entscheidenden Aufsichtsgremiums. **M**



Mag. Helmut Ettl

GASTVORTRAG

Universität Salzburg

An der Rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Salzburg fand ein Gastvortrag zum Thema Cyberversicherung statt.

Mit Dr. Paul Malek LL.M. konnte ein ausgewiesener Experte für den Themenbereich „Financial Lines“-Produkte, z. B. D&O-Versicherung, Haftpflichtversicherung sowie Cyberrisks und Cyberver-

sicherung gefunden werden. Der rechtliche Maßstab für die Auslegung von Cyberversicherungsbedingungen, die Cyberversicherung als spartenübergreifendes Produkt und der „Import“ von AGB-Problemen sowie die Obliegenheiten im Hinblick auf das versicherte IT-System waren Inhalt des Vortrages. Spannende Fragestellungen wie „Muss alles, was hackbar ist, versichert werden?“ oder „Sind auch nicht zielgerichtete Angriffe versichert?“ wurden erörtert und anschließend im Plenum diskutiert. **M**

VORSTAND

ÖVM

Der Vorstand des Österreichischen Versicherungsmaklerringes wurde bei der Generalversammlung für weitere zwei Jahre bestätigt: Ing. Alexander Punzl als Präsident, Mag.

Alexander Gimborn und Mag. Alexander Meixner als Vizepräsidenten. Seit Kurzem gibt es im Vorstand Netzwerkverantwortliche, die sich um eine raschestmögliche Bearbeitung der Mitgliederthemen kümmern. Für die kommenden zwei Jahre hat sich das Präsidium spannende Projekte vorgenommen. **M**



Internationales Symposium für Versicherungsmakler und Führungskräfte von Versicherungsunternehmen



Veränderte Rahmenbedingungen für die Versicherungsbranche: Herausforderungen und Chancen für Makler und Versicherungen



Casineum Velden, 9. - 10.05.2019

DONNERSTAG, 9.05.2019

10.30 Uhr	Begrüßung und Themeneinführung Präs. Prof. Elisabeth STADLER Fachverbandsobmann KR Christoph BERGHAMMER, MAS
11.00 Uhr	FESTVORTRAG Generalsekretär Abg. z. NR Karlheinz Kopf Wirtschaftskammer Österreich anschließend: Diskussion
12.00 Uhr	Mittagspause
VORSITZ:	Prof. Mag. Erwin GISCH, MBA
	Gewerbe- und zivilrechtliche Regelungen aus GewO und Maklergesetz - Neue Rahmenbedingungen für Versicherungsvermittler:
13.15 Uhr	• Die neuen gewerberechtlichen und zivilrechtlichen Regelungen für die Versicherungsvermittlung em.o.Univ.-Prof. Dr. Peter JABORNEGG
13.35 Uhr	Die Auswirkungen auf die tägliche Arbeit im Maklerbüro - Der internationale Blick (Mag. Andreas KREBS, GrECo International Holding AG) - Der nationale Blick (Fachgruppenobmann Franz AHM, Fachgruppe der Versicherungsmakler Kärnten) - Die Erwartungen seitens der Versicherungswirtschaft (KR Gerhard HEINE, Wiener Städtische Versicherung AG VIG)
14.20 Uhr	Wie bereitet sich das Maklerunternehmen auf zukünftige Prüfungen (IDD, DSGVO) vor? RA Dr. Roland WEINRAUCH, Weinrauch Rechtsanwälte
14.40 Uhr	Oberstgerichtliche Entscheidungen zu Versicherungsvermittlern in Österreich und Deutschland. Fokus: Welche Relevanz haben die Entscheidungen für die Tagesarbeit im Maklerbüro? Univ.-Prof. Dr. Stefan PERNER, Wirtschaftsuniversität Wien Prof. Dr. Peter REIFF, Universität Trier
15.30 Uhr	Pause
	Digitalisierung: Gleiche Spielregeln für alle Vertriebswege
16.00 Uhr	Präs. Michael H. HEINZ, Bundesverband Dt. Versicherungskaufleute e.V.
16.20 Uhr	RA Dr. Ernst BRANDL, LL.M., MBA, Brandl & Talos Rechtsanwälte GmbH

16.40 Uhr	Impulsreferate: • Thema OMDS: Andreas HALLEMANN, VVO • Thema BiPRO: Dr. Philip STEINER mit anschließender PODIUMSDISKUSSION zum Thema „Schnittstellen“ Mag. Thomas BAYER (Generali Versicherung AG) KR Siegfried FLEISCHACKER (FV der Versicherungsmakler) VD Mag. Werner MÜLLER (Allianz Elementar Versicherung AG) Mag. Klaus RIENER (Zürich Versicherungs-AG) DI Andrea WELLNER (Courtage Control Consulting GmbH) Diskussionsleitung: Fachverbandsobmann KR Christoph BERGHAMMER, MAS
18.15 Uhr	Ende des ersten Veranstaltungstages
19.00 Uhr	Abendveranstaltung

FREITAG, 10.05.2019

VORSITZ:	Präs. Prof. Elisabeth STADLER
9.30 Uhr	Die Neuerungen im VersVG em.o.Univ.-Prof. Dr. Attila FENYVES, Universität Wien
10.00 Uhr	Weniger ist mehr! Innere Einkehr und Stille in turbulenten Zeiten Abt Daniel SCHÖNBÄCHLER, Kloster Disentis, Schweiz
10.45 Uhr	Pause
11.15 Uhr	Ethisches Handeln als Gewinn für Versicherungsmakler und Kunden GF Dr. Klaus KOBAN, Koban Südvers Group GmbH KR Rudolf MITTENDORFER, VERAG Versicherungsmakler GmbH Mag. Martina USTER, MSc, Wirtschaftsethik Institut Weiss GmbH
11.45 Uhr	PODIUMSDISKUSSION: „Ethisch nachhaltiges Handeln in der Versicherungsbranche“ Dr. Stephan KORINEK (FMA) KR Obmann-Stv. Rudolf MITTENDORFER (FV der Versicherungsmakler) GD Prof. Elisabeth STADLER (Vienna Insurance Group AG) VD Mag. Remi VRIGNAUD (Allianz Elementar Versicherungs-AG) Diskussionsleitung: Ronald BARAZON
13.15 Uhr	Veranstaltungsende

WELTWEITER INTERESSENVERBAND

Alessandro De Besi, Vice Chairman der „World Federation of Insurance Intermediaries“ und Präsident der De Besi – Di Giacomo S.p.A, im Gespräch über Regulierung, Aufgabe des WFII und Zukunft des Versicherungsvertriebs.

Welche Aufgaben erfüllt der WFII?

Alessandro De Besi: Der Weltverband der Versicherungsvermittler vertritt Versicherungsagenten und Makler von über 100 nationalen Verbänden (in über

Unsere Hauptaufgabe // bei WFII ist die Förderung und Verteidigung der Interessen der Vermittler in globalen öffentlichen oder regulatorischen Angelegenheiten.

80 Ländern) auf der ganzen Welt. Der WFII wurde im Januar 1999 in Washington DC offiziell ins Leben gerufen und vertritt Vermittler aus der ganzen Welt, welche die überwiegende Mehrheit der Versicherungs-

platzierungen weltweit abwickeln.

Unsere Hauptaufgabe bei WFII ist die Förderung und Verteidigung der Interessen der Vermittler in globalen öffentlichen oder regulatorischen Angelegenheiten. In dieser Hinsicht vertritt der Verband die einheitliche Stimme von Versicherungsvermittlern bei internationalen Institutionen wie der OECD, der IAIS, der Weltbank, dem IWF und den Vereinten Nationen und arbeitet daran, das Verständnis der Rolle von Versicherungsmaklern und -agenten im globalen Handel zu vertiefen.

Seit der globalen Krise von 2008 haben internationale Institutionen und internationale Normung die nationalen Gesetze und auch die europäische Regulierung stark «inspiriert».

Deshalb ist die Zusammenarbeit und Interaktion zwischen dem WFII und seinen fünf regionalen Mitgliedern (den fünf Kontinenten) mit BIPAR als europäischem Mitglied des WFII, den nationalen Verbänden und BIPAR so wichtig.

Eine Regel in der nationalen Gesetzgebung ist heute tatsächlich das Ergebnis eines ständigen Zusammenspiels verschiedener Interessen und Ansichten. Es ist eine Interaktion zwischen nationalen Akteuren wie Regierungen und Aufsichtsbehörden, europäischen Institutionen und internationalen Institutionen. Mit

WFII, BIPAR und den nationalen Verbänden ist der Versicherungs- und Finanzvermittlersektor in diesem Interaktionsnetz auf allen Ebenen gut vertreten.

In Form von Positionspapieren und Stellungnahmen und gemeinsamen Antworten des WFII auf Konsultationen internationaler Institutionen, aber auch in Bezug auf globale Grundsätze und Positionen teilen

der WFII und seine Mitglieder die Einschätzungen unserer Branche zu Empfehlungen oder Standards für internationale Institutionen. Der Austausch objektiver Informationen über die Situation, Bedürfnisse und Anliegen des Sektors ist eine Tätigkeit, die für die Mitglieder oft unterschätzt oder nicht sehr sichtbar ist. In dieser Welt ist dies jedoch eine der wichtigsten Aufgaben eines Berufsverbandes auf nationaler, europäischer oder internationaler Ebene.

Inwiefern beeinflusst der ständig wachsende Verbraucherschutz den Versicherungsumsatz?

De Besi: WFII begrüßt die Arbeit internationaler Normungsinstitutionen bei der Festlegung von Grundprinzipien für unseren Sektor, da wir der Meinung sind, dass diese in jedem Land angewendet werden sollten.

Wir haben jedoch oft festgestellt, dass die auf internationaler Ebene erstellten Grundsätze zu streng sind und in einer zu detaillierten Sprache abgefasst sind. Die Versicherungsvermittlungsbranche hat in den verschiedenen Märkten der Welt einen sehr unterschiedlichen Charakter. Daher glauben wir, dass internationale Prinzipien immer auf hohem Niveau bleiben sollten.

Wir glauben auch, dass zu detaillierte Grundsätze, die letztendlich als detaillierte nationale Vorschriften umgesetzt werden, kontraproduktiv sind und die Innovation oder die Entwicklung von Geschäftsmodellen, die im Interesse der Verbraucher liegen, behindern können. Je detaillierter sie sind, desto schwieriger ist es, sie auf ein breites Spektrum von Aktivitäten anzuwenden.

Internationale Grundsätze auf höchster Ebene sollten nicht mehr als eine klare Aussage über die Kernbe-

Der Austausch // objektiver Informationen über die Situation, Bedürfnisse und Anliegen des Sektors ist eine Tätigkeit, die für die Mitglieder oft unterschätzt oder nicht sehr sichtbar ist.



reiche der Tätigkeit sein, die in jedem Rechtsstaat aufsichtsrechtliche Aufmerksamkeit erhalten sollten. Dieser Ansatz auf hoher Ebene ist in einer sich schnell verändernden Welt noch wichtiger.

Internationale Prinzipien sind prinzipienbasiert, nicht regelbasiert und stellen keine Anforderungen für einzelne Länder dar. Sie sollten als Orientierungshilfe betrachtet werden, und es ist Sache der einzelnen

Wir sind der Meinung, //
dass Regulierungen für
die von ihnen betroffene
spezifische Gruppe von
Fachleuten wirksam und
verhältnismäßig sein
müssen, und auch in
Bezug auf andere geltende
Rechtsvorschriften
verhältnismäßig bleiben
müssen.

Länder, die internationalen Prinzipien mit den Anforderungen ihres Marktes in Einklang zu bringen.

Wir unterstützen die Regulierung des Finanzdienstleistungssektors im Allgemeinen und insbesondere des Versicherungs- und Finanzvermittlersektors. Wir

sehen jedoch in vielen Märkten, dass die Gesetzgebung so detailliert und restriktiv ist, und Schicht für Schicht Regulatorien hinzugefügt werden, dass sie in der Praxis nicht mehr ausführbar wird.

In einigen Märkten sind einige der Dienstleistungen von Vermittlern, insbesondere die Beratung, aufgrund von (Über-) Regulierung so teuer geworden, dass sie kleinen Kunden nicht mehr zur Verfügung stehen.

Überregulierung führt zu einer Verringerung der Zahl der Vermittler, der vertikalen Integration und dem Wegfall von (maßgeschneiderten) lokalen Diensten für kleine Kunden.

Wir sind der Meinung, dass Regulierungen für die von ihnen betroffene spezifische Gruppe von Fachleuten wirksam und verhältnismäßig sein müssen, und auch in Bezug auf andere geltende Rechtsvorschriften verhältnismäßig bleiben müssen.

Wo liegt der Fokus des WFII allgemein?

De Besi: Faire Wettbewerbsmärkte: Regulierungsgleiche Wettbewerbsbedingungen mit Blick auf die Besonderheiten unseres Sektors, eine risikobasierte Aufsicht, bei der das Konzept der Verhältnismäßigkeit angewandt wird, und eine Kosten-Nutzen-Analyse der vorgeschlagenen Rechtsvorschriften, das erwarten wir von Regulierungsbehörden und Aufsichtsbehörden. Ein derart ausgewogenes Umfeld ermöglicht es allen professionellen Vermittlern, mit jeder Art von Mitbewerber zu konkurrieren.

Zum Beispiel empfiehlt die OECD ihren Mitgliedern: „Durchführung systematischer Programmüberprüfungen des Bestands an bedeutenden Regulierungen

gegen klar definierte politische Ziele, einschließlich der Berücksichtigung von Kosten und Nutzen, um sicherzustellen, dass die Vorschriften auf dem neuesten Stand, kostengerecht, kostengünstig und konsistent sind und die beabsichtigten politischen Ziele erreichen.“

Quelle: Empfehlung der OECD aus dem Jahr 2012 zu Regulierungspolitik und Governance

Raum für Unternehmertum: Wir erwarten von politischen Entscheidungsträgern auf der ganzen Welt, dass sie das Unternehmertum in unserer Branche fördern, indem sie

- neuen Geschäftsmodellen Raum geben
- nicht in die vertragliche Beziehung zwischen Geschäftspartnern - Versicherern und Vermittlern - eingreifen
- anerkennen, dass jegliche Vergütung oder Entschädigung für Dienstleistungen eines Vermittlers als eine Angelegenheit zwischen den Parteien betrachtet werden sollte

Technologie und Digitalisierung - Fluch oder Segen?

De Besi: In der Versicherungswertschöpfungskette verwenden Versicherungsvermittler eine Technologie, um Geschwindigkeit, Fließfähigkeit, Effizienz und Rückverfolgbarkeit der Transaktionen zu optimieren. Im Kunden-Versicherer-Verhältnis sind sie ein menschlicher Faktor, der mit allen Arten von Kommunikationsmitteln interagiert.

Versicherungsvermittler sind darauf spezialisiert, die Kundenbeziehung im Versicherungsprozess zu verwalten.

Abhängig von verschiedenen Parametern des Kunden (Typ, Geschlecht, Situation) bieten sie Lösungen und Dienstleistungen an. Einige Vermittler bieten Dienstleistungen wie Produktentwicklung, Vertrieb oder Beratung und Schadensverwaltung an. Ihre Hauptaufgabe ist die Kundeninteraktion, die den Versicherungsprozess erleichtert und optimiert. Die Technologie der Vermittler ist daher sicherlich ein Segen. Technologie sollte jedoch vom Menschen gut genutzt werden, und daher sollte eine ständige Debatte darüber stattfinden, was die richtige Verwendung von Technologie und deren Folgen im Allgemeinen auch in unserer Branche sind.

Technologie sollte //
jedoch vom Menschen
gut genutzt werden,
und daher sollte eine
ständige Debatte darüber
stattfinden, was die
richtige Verwendung von
Technologie und deren
Folgen im Allgemeinen
auch in unserer Branche
sind.

Wichtig ist, dass die Aufsichtsbehörden einen tätigkeitsbezogenen Ansatz verfolgen und dass jeder, der eine Versicherungsvermittlung oder einen Versicherungsvertrieb durchführt, vergleichbar behandelt wird und die vergleichbaren Regeln einhalten muss. Daher sollte ein regulatorisches Wettbewerbsumfeld die Grundlage jeder Regulierungsinitiative sein, beispielsweise im Bezug auf InsurTechs.

Wie sehen Sie die Zukunft des Versicherungsvertriebs?

De Besi: Abgesehen von einigen großen multinationalen Unternehmen besteht der Versicherungsvermittlungssektor weltweit aus mehreren Hunderttausenden von kleinen und mittleren Unternehmen und Kleinstbetreibern. Millionen von Menschen sind in der Branche tätig.

Versicherungs- und Finanzvermittler erleichtern mehreren Tausend Millionen Kunden den Versicherungs- und Finanzprozess. Die Vielfalt der Geschäftsmodelle, der hohe Wettbewerb, die Online-Verfügbarkeit rund um die Uhr und die geografische Verteilung der Büros gewährleisten, dass in den meisten Ländern der Welt jeder Zugang zu maßgeschneiderten Versicherungs- und Finanzdienstleistungen hat.

Wenn Versicherungsvermittlungsdienste nicht geschätzt würden, würden nicht so viele Menschen die Dienste von Vermittlern in Anspruch nehmen. Meines Erachtens ist die Erfolgsquelle der Vermittler, dass sie Kunden fair behandeln und eine Reihe von Regeln einhalten, die von internationalen, europäischen und nationalen Aufsichtsbehörden zum Schutz der Verbraucher festgelegt werden. Vermittler geben ihre persönliche Note in Bezug auf Beratung und Service. Versicherungsvermittler bieten eine Vielzahl unterschiedlicher Kundenerfahrungen an, beispielsweise für die Hausversicherung. Versicherungsvermittler können in Kombination mit Tools wie Apps und klassischen Versicherungen Vorsorge- oder Aufdeckungsberatung anbieten. Der Kunde kann aus einer Vielzahl von Dienstleistungen und Erlebnissen über eine Vielzahl und Kombination von Werkzeugen und Systemen wählen, und dies in Kombination mit der menschlichen Interaktion.

Wie bereits erwähnt, besteht die Gefahr, dass kleine und mittlere Vermittler aus dem geschäftlichen Umfeld vertrieben werden, da eine überproportional hohe Regulierung auch von den Kunden nicht immer geschätzt wird.

Vielen Dank für das Gespräch.

M



Die Rundum-Sicherheit für Unternehmen:

Der ROLAND Business-Rechtsschutz –

die ideale Absicherung mit frei wählbaren Bausteinen!

ROLAND. Rechtsschutz ist Expertensache.

ROLAND Rechtsschutz ist der ideale Partner.

Unternehmen sind täglich vielen rechtlichen Risiken ausgesetzt, wie zum Beispiel arbeitsrechtlichen Streitigkeiten mit Mitarbeitern, rechtlichen Streitigkeiten mit Versicherungen sowie Themen im Bereich des Strafrechtes. Mit uns profitieren Ihre Kunden von maßgeschneiderten Lösungen! So können diese betrieblichen Herausforderungen gelassen entgegnet werden.

Informieren Sie sich unter

www.roland-rechtsschutz.at oder **01718 77 33-0**



RSS - ALLES WAS RECHT IST

Ein langwieriges EDV-Projekt führte nach einigen Jahren zu einem Fall für die Rechtsschutzversicherung – und letztlich für die RSS, denn es stellte sich die Frage, wann denn der Versicherungsfall eingetreten ist und damit die Verjährungsfrist begonnen hat.

Die Rechtsvorgängerin der nunmehrigen Versicherungsnehmerin hat mit einem EDV-Dienstleister im Jahr 2012 eine Vereinbarung über die Erstellung einer Datenbank geschlossen. Die Datenbank wies von vornherein Mängel auf, es wurden regelmäßig Verbesserungen urgiert, die auch durchgeführt wurden. Der Dienstleister verweigerte diese Verbesserungen ab Oktober 2017, offenbar wurde das Unternehmen verkauft und das Geschäftsfeld geändert.

Die Versicherungsnehmerin bzw. deren Rechtsanwalt suchte beim Rechtsschutzversicherer um Deckung an.

Die Antragsgegnerin lehnte die Deckung mit Schreiben vom 28.11.2017 mit folgender Begründung ab:



RSS

Rechtsservice- und Schlichtungsstelle
des Fachverbandes der Versicherungsmakler und
Berater in Versicherungsangelegenheiten

„Gemäß § 12 (1) VersVG verjähren Ansprüche aus Versicherungsverträgen innerhalb einer Frist von 3 Jahren ab Kenntnis des Versicherungsfalles.

Aus den vorliegenden Unterlagen geht hervor, dass der gegenständliche Versicherungsfall (Fälligkeit der Leistung) bereits im Jahr 2013 eingetreten ist. Die erstmalige Information über den gegenständlichen Vorfall haben wir mit Schreiben vom 16.11.2017 nach Ablauf der dreijährigen Verjährungsfrist erhalten, weshalb kein Versicherungsschutz besteht.“

Diese Ablehnung ließ die Versicherungsnehmerin von der RSS überprüfen. Aufgrund der erfolgten Nachbesserungen hätte sie bislang keinen Grund für eine Klage gehabt.

Die Antragsgegnerin teilte mit, am Schlichtungsverfahren nicht teilzunehmen. Daher war gemäß Pkt. 2 der Verfahrensordnung der von der Antragstellerin

geschilderte Sachverhalt der Empfehlung zugrunde zu legen.

Rechtlich folgt:

In formeller Hinsicht konnte die Schlichtungskommission den möglichen Verjährungseinwand des Versicherers nicht berücksichtigen. Gemäß § 1501 ABGB ist auf die Verjährung von Amts wegen kein Bedacht zu nehmen, sondern wird diese nur über Einwendung der Parteien berücksichtigt.

Im Übrigen ist jedoch der Argumentation der Versicherungsnehmerin aus folgenden Gründen zu folgen:

Der Versicherungsfall in der Rechtsschutzversicherung liegt vor, wenn einer der Beteiligten begonnen hat oder begonnen haben soll, gegen Rechtspflichten oder Rechtsvorschriften zu verstoßen. Es bedarf daher eines gesetzwidrigen oder vertragswidrigen Verhaltens eines Beteiligten, das als solches nicht sofort oder nicht ohne weiteres nach außen zu dringen braucht. Ein Verstoß ist ein tatsächlich objektiv feststellbarer Vorgang, der immer dann, wenn er wirklich vorliegt oder ernsthaft behauptet wird, den Keim eines Rechtskonfliktes in sich trägt, der zur Aufwendung von Rechtskosten führen kann. Damit beginnt sich die vom Rechtsschutzversicherer übernommene Gefahr konkret zu verwirklichen. Es kommt nicht darauf an, ob der Handelnde sich des Verstoßes bewusst oder infolge von Fahrlässigkeit oder auch unverschuldet nicht bewusst war, es soll sich um einen möglichst eindeutig bestimmbareren Vorgang handeln, der in seiner konfliktauslösenden Bedeutung für alle Beteiligten, wenn auch erst nachträglich, erkennbar ist. Es kommt weder auf den Zeitpunkt an, zu dem die Beteiligten von dem Verstoß Kenntnis erlangten, noch darauf, wann aufgrund des Verstoßes Ansprüche geltend gemacht oder abgewehrt werden (vgl. RSO114001).

Bei mehreren Verstößen gegen gesetzliche oder vertragliche Pflichten ist der Versicherungsschutz zu verneinen, wenn der erste Verstoß schon, für sich allein betrachtet, nach der Lebenserfahrung geeignet war, den Rechtskonflikt auszulösen, oder zumindest noch erkennbar nachwirkte und den endgültigen Ausbruch der Streitigkeit nach dem Vorliegen eines oder mehrerer weiterer Verstöße noch mit auslöste, sohin „adäquat kausal“ war. War nach der Sachlage schon beim ersten Verstoß mit weiteren gleichartigen Verstößen zu rechnen, so ist eine Mehrzahl solcher Verstöße als Einheit zu qualifizieren (vgl. 7 Ob 155/06d).

In der Rechtsschutzversicherung kann der Versicherungsnehmer die Leistung spätestens dann verlangen, wenn sich die Notwendigkeit einer Interessenwahrnehmung für ihn so konkret abzeichnet, dass er mit der Entstehung von Rechtskosten rechnen muss, deretwegen er den Rechtsschutzversicherer in Anspruch nehmen will (vgl. RSO054251).

Wendet man diese Kriterien der Judikatur auf den der Empfehlung zugrunde zu legenden Sachverhalt an, so ist der Antragstellerin im Ergebnis zuzustimmen, dass der Versicherungsfall erst mit der Verweigerung der weiteren Servicing der Datenbank eingetreten ist. Die vorherigen Verbesserungen zur Mängelbehebung sind laufend erfolgt, weshalb diese Verstöße für sich nicht geeignet waren, den Versicherungsfall adäquat kausal auszulösen.

Es war daher die Deckung dem Grunde nach zu empfehlen. **M**

Kontakt zur Rechtsservice- und Schlichtungsstelle (RSS)



Stubenring 16/7 | 1010 Wien
+43 5 90 900 5085
schlichtungsstelle@ivo.or.at



**EXISTENZSCHUTZ
FÜR BETRIEBE.
WIR SCHAFFEN DAS.**

Gewerbe^{plus} Unser maßgeschneidertes Sicherheitspaket für Unternehmen.

- Umfangreiche Deckungsvereinbarung
- Optionale Leistungserweiterungen
- Umfassender und branchenindividueller Haftpflichtschutz
- Betriebsunterbrechungs- und Kollektivunfallversicherung



Die Niederösterreichische
Versicherung

Das Produktinformationsblatt
finden Sie auf unserer Website.

www.nv.at

„LERNEN IST WIE RUDERN GEGEN DEN STROM. SOBALD MAN AUFHÖRT, TREIBT MAN ZURÜCK.“

- BENJAMIN BRITTEN

Seit Anfang des Jahres sind Gewerbeinhaber, Geschäftsführer und Mitarbeiter von Versicherungsvermittlern zur laufenden jährlichen Weiterbildung im Ausmaß von 15 Stunden netto verpflichtet. Das rege Interesse an vergangenen und in Planung stehenden Seminaren zeigt, dass die Versicherungsmakler sich der Verpflichtung sehr wohl bewusst sind und dieser auch nachkommen möchten.

Der Fachverband hat einen Entwurf für den Lehrplan erarbeitet und fristgerecht bei den zuständigen Stellen eingereicht. Bis Redaktionsschluss der zweiten Ausgabe der Fachzeitschrift „Der Versicherungsmakler“ wurde jedoch seitens des Ministeri-

ums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort noch keine Zustimmung erteilt. Die Weiterbildungsverpflichtung im Ausmaß von netto 15 Stunden ist nach Auskunft einiger Versicherungsmakler nicht schwer zu erfüllen, dennoch steckt dahinter einiges an Organisation. Es ist auch oft mit einem erheblichen persönlichen Einsatz verbunden.

Wir haben mit Fachverbandsobmann KR Christoph Berghammer, MAS, und Akad. Vkmf. Michael Schopper, Fachgruppenobmann Tirol und Leiter des

Arbeitskreises Bildung im Fachverband, zum Thema Weiterbildung und mit den Instituts- und Lehrangangsleiter der maßgeblichen Universitäten in Österreich über deren Angebote und Lehrinhalte gesprochen.

Wie ist der aktuelle Stand im Bereich Aus- und Weiterbildung?

Fachverbandsobmann KR Christoph Berghammer, MAS: Der aktuelle Stand bei Aus- und Weiterbildung sieht so aus, dass der Fachverband der Versicherungsmakler den Lehrplan unter Berücksichtigung aller Erfordernisse erstellt und diesen beim Ministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort eingebracht hat. Nach Rückfrage bei Ministerialrat MMag. Stefan Trojer ist in Kürze mit einer Entscheidung zu rechnen.

Ist es in der Maklerschaft spürbar, dass die Weiterbildung verpflichtend ist? Wenn ja, wie macht sich das bemerkbar?

Berghammer: Es ist bemerkbar, weil die Teilnehmeranzahl bei Veranstaltungen des Fachverbandes bzw. der Fachgruppen seit Anfang des Jahres enorm angestiegen ist. Man trifft Versicherungsmaklerkollegen, die man jahrelang nicht bei einer Weiterbildungsveranstaltung getroffen hat. Als Beispiel: Die Fachgruppe Burgenland konnte beim letzten Rechtsschutzseminar über 80 Teilneh-



mer verzeichnen, in den letzten Jahren kamen höchstens 25 bis 30 Personen.



Akad. Vkm. Michael Schopper, Fachgruppenobmann Tirol: Diesen Umstand kann ich auch für Tirol bestätigen. Es sind definitiv mehr Teilnehmer bei unseren Veranstaltungen anwesend. Dabei steigt auch die Zahl der Mitarbeitenden von Versicherungsmaklerbüros. Es ist eine Veränderung spürbar.

Berghammer: Negativ ist nur, dass wir leider noch keine Bestätigung unseres Lehrplanes haben. Es ist eine Rechtsunsicherheit am Markt zu verspüren, unsere Kollegen sind oft unsicher wegen der Anrechen-

barkeit der Weiterbildungsangebote. Wir hoffen, dass es bald zu einer Freigabe kommt.

Wo sehen Sie ein Problem?

Berghammer: Ein Problem könnte dabei entstehen, dass Seminare besucht worden sind, die nicht im Lehrplan enthalten oder auch herausgestrichen worden sind. Hier wird man zur gegebenen Zeit eine Lösung finden müssen.

Werden von den regionalen Fachgruppen ausreichend Seminare für die Mitglieder zur Verfügung gestellt?

Schopper: Für unser Bundesland kann ich das nur bestätigen. Wir bemühen uns, ein mehr als ausreichendes Angebot zu erstellen. Ob jeder das findet, was er sucht, kann man im Vorhinein nicht garantieren. Es wird sicherlich auch Platz für weitere Anbieter am Markt sein. Ich denke, dass jede Fachgruppe bemüht ist, mehr als ausreichend Seminare vor Ort anbieten zu können.

Berghammer: Weiterbildungsveranstaltungen sind Thema der Fachgruppen in den Bundesländern, daher kann ich als Fachgruppenobmann der Salzburger Versicherungsmakler nur bestätigen, dass wir ausreichend Veranstaltungen anbieten. Sowohl für Gewerbetreibende als auch für deren Mitarbeiter.

Danke für das Gespräch.



Was bringt eine universitäre Ausbildung für Vorteile gegenüber anderen Bildungseinrichtungen?

o. Univ. Prof. Mag. Dr. Helmut Pernsteiner, Institutsvorstand und Abteilungsleiter, Institut für betriebliche Finanzwirtschaft Abteilung für Corporate Finance, Johannes Kepler Universität:

Universitäten sind seit Jahrhunderten und heute umso mehr die zentralen Aus- und Weiterbildungseinrichtungen für junge Erwachsene. Da hat sich einfach ein entsprechendes Know how aufgebaut. Zwar stellt die Ausbildung, also die Heranführung von jungen Menschen meist nach der Matura ohne großes spezielles Fachwissen, in den klassischen Studien von der Menge der Studierenden das Hauptfeld dar, aber die Weiterbildung über Universitätslehrgänge mit der Zielgruppe der Berufstätigen bzw. jener mit bereits Berufserfahrung ist ein hochspannendes Segment. Der Aufbau ist ein anderer, nämlich praxisnäher als bei anderen klassischen Studien, das Studium ist fokussierter und nicht ausladend,

o. Univ. Prof. Mag.
Dr. Helmut Pernsteiner



der Vortragendenpool beinhaltet sehr viel mehr ausgewiesene Expertinnen und Experten der Praxis und die Durchführung erfolgt nach einem Business School-Modell, ist also stärker zeitlich geplant (Wochenenden) um der Doppelbelastung Beruf und Studium leichter zu entsprechen. Die Einbindung der Spezialistinnen und Spezialisten der Uni fällt leichter als bei anderen

Anbietern und die vielfältigen Kontakte zur Praxis sind ebenso befruchtend für die Zusammenstellung des Lehrplanes.

Der Abschluss mit einer im Universitätsgesetz geregelten Bezeichnung (z. B. Akademischer Versicherungskaufmann) ist ebenso ein klarer Vorteil, der außeruniversitären Anbietern nicht zukommt.

Univ.- Prof. Dr. Michael Gruber, Leiter des Fachbereiches Arbeits-, Wirtschafts- und Europarecht der Universität Salzburg und Geschäftsführer der Rechtsakademie: Forschungsbasierte Aus- und Weiterbildung sind die Kernkompetenz der Universität. Organisatorisch bietet die Universität ein großes Maß an Flexibilität und Selbstorgani-

sation. Das Bildungsprogramm findet zudem in zeitlich komprimierter Form statt und ist somit an die Berufswelt gerichtet. Die meisten Veranstaltungen finden freitagnachmittags oder erst ab 18:00 Uhr statt und zudem bietet die Universität ein großes Angebot an kostenlosen Weiterbildungsmöglichkeiten, welches frei zugänglich ist.

Seitens der Qualität der Vortragenden finden sich an der Universität stets bestens qualifizierte Vortragende, die ausgewiesene und international angesehene Experten auf dem jeweiligen

Fachgebiet aus Wissenschaft und Praxis sind. Durch die wissenschaftliche Rückkoppelung werden nicht nur aktuelle Detailprobleme andiskutiert, sondern die jeweilige Materie wird umfassend beleuchtet.

Die Universität ist eine unabhängige Einrichtung und ist somit auch im Stande auf kritische Aspekte aufmerksam zu machen, unabhängig von allfälligen Standesinteressen. Darüber hinaus ist die Universität einer ständigen Qualitätskontrolle unterworfen.

Dr. Arlinda Berisha, LL.M., Akad. Expertin in Europa- und Versicherungsrecht, Leiterin des Fachbereichs Versicherungsrecht, Lehrgangsinstitut, Department für Rechtswissenschaften und Internationale Beziehungen an der Donau-Universität Krems:

Universitäten bieten akademisch fundierte Aus- und Weiterbildung mit akademischem Abschluss an. Bezogen auf die Donau-Universität Krems als einzige öffentliche Universität für Weiterbildung im deutschsprachigen Raum fällt auf, dass die Nachfrage nach beruflicher und akademischer Weiterbildung groß ist, weil hier eine wissenschaftliche

Univ.- Prof. Dr. Michael Gruber



Dr. Arlinda Berisha, LL.M.



Auseinandersetzung mit praxisrelevanten Fragen stattfindet. Weiterbildungsinteressierte schätzen an uns sowohl die Möglichkeit, berufsbegleitend zu studieren als auch den Mix aus universitären wie in der Praxis stehenden Vortragenden, wodurch die Verknüpfung von theoretischem Wissen und praktischer Anwendbarkeit ermöglicht wird. Hochqualifiziertes Personal mit Universitätsabschluss ist nach wie vor auf dem Arbeitsmarkt gefragt. Wer über die passenden Fähigkeiten und Kompetenzen verfügt, dem stehen viele Karrieremöglichkeiten sowie Chancen auf Führungspositionen offen.

Em.o. Univ.-Prof. Dr. Attila Fenyves, Universitätslehrgang Versicherungswirtschaft an der Karl-Franzens-Universität Graz: Es gibt einige Argumente, die für eine universitäre Ausbildung sprechen. Meiner Meinung nach werden postgraduale Ausbildungen an der Universität immer

Em.o. Univ.-Prof.
Dr. Attila Fenyves



wichtiger, denn es herrscht bereits ein Wildwuchs im Bereich der Aus- und Weiterbildung. Viele bieten Lehrgänge und Ähnliches an, nach den Rahmenbedingungen ist das zwar zulässig, aber man muss heute sehr genau vergleichen. Die Lehrpläne von Universitäten unterliegen einer strengen Kontrolle der universitären Behörden. Ein weiterer Vorteil der Ausbildung bei uns

besteht darin, dass die Hälfte der Lehrenden aus den Universitäten stammt und bereits viel Erfahrung mit Studierenden hat. Die andere Hälfte der Lehrenden wird aus erfahrenen Praktikern zusammengestellt. Die meisten von ihnen haben bereits publiziert und sind branchenintern bekannt. Aktuell von Bedeutung ist auch die Möglichkeit der Anrechnung der 15 Weiterbildungsstunden aufgrund der IDD-Anforderung. Da der Lehrgang über einen 3-Jahres-Zeitraum läuft, können den Teilnehmern dreimal 15 Stunden angerechnet werden.

Univ. Prof. Dr. Alexander Mürmann, Akademischer Leiter des Universitätslehrgang Risiko & Versicherungsmanagement an der Wirtschaftsuniversität Wien: Der Grundpfeiler einer Universität ist Unabhängigkeit in Lehre und Forschung. Daraus folgt eine unabhängigere und somit all-

gemeingültigere Themenwahl und –interpretation und eine Exklusivität in der Durchmischung der Vortragenden. Zuletzt wird die Qualität jedes Studien- und Ausbildungsprogrammes durch die Universitätsgremien kontrolliert und garantiert. Die Universitätslehrgänge der den Universitäten in Linz, Graz und an der



Univ. Prof. Dr.
Alexander Mürmann

Wirtschaftsuniversität Wien sind unter einer Dachmarke gebündelt. Wir Lehrgangsleiter treffen uns regelmäßig zum inhaltlichen Austausch, wobei es natürlich punktuelle Unterschiede und Schwerpunkte gibt.

Wo liegt der Schwerpunkt ihrer Lehrgänge?

Em.o. Univ.-Prof. Dr. Attila Fenyves: Der Schwerpunkt des Lehrgangs an der Universität Graz liegt auf der Spartenkunde und den juristischen Fächern, das unterscheidet ihn von jenem dem Lehrgang an der Wirtschaftsuniversität Wien, der stärker betriebswirtschaftlich ausgerichtet ist. Auch die Kepler Universität in Linz folgt in etwa dem Grazer Modell. Interessierte sollten daher die Lehrpläne der anbietenden Universitäten vergleichen, sich über die Referenten erkundigen und dann entscheiden, welches Modell für sie am besten passt.

Univ. Prof. Dr. Michael Gruber: Der Schwerpunkt der Lehrgänge liegt in allen Themenbereichen rund um das Privatversicherungsrecht, wobei stets auf aktuelle Entwicklungen eingegangen wird. So etwa wurde in diesem Semester ein Schwerpunkt auf Cyberversicherung, Versicherungsvertragsrecht und Versicherungsaufsichtsrecht gelegt. Auf alle Fragen in puncto Versicherungsgeschäft und Brexit wird im Rahmen eines Gastvortrages eingegangen. Es ist uns ein Anliegen schnell auf praxisrelevante Fragen zu reagieren und dementsprechende Veranstaltungen abzuhalten.

Dr. Arlinda Berisha, LL.M.: Der Schwerpunkt unserer Lehrgänge liegt unter anderem im Bereich des Versicherungsrechts. Mit seinen inzwischen sechs versicherungsrechtlichen berufsbegleitenden Universitätslehrgängen kann der Fachbereich Versicherungsrecht des Departments für Rechtswissenschaften an der Donau-Universität Krems un-

terschiedliche Aus- und Weiterbildungsbedürfnisse sämtlicher Erwerbstätiger in der Versicherungsbranche abdecken. Damit möchten wir Interessierten die Möglichkeit geben, das für sich passende Aus- oder Weiterbildungsangebot auszuwählen. Die Inhalte fokussieren sich je nach Lehrgang auf Versicherungsvertragsrecht, europäisches Versicherungsrecht, Versicherungsvermittlerrecht, Risiko- und Versicherungsmanagement, Versicherungswirtschaftsrecht und vieles mehr. Eine Besonderheit, die uns kennzeichnet, ist die Upgrade-Kombinationsmöglichkeit zwischen den einzelnen versicherungsrechtlichen Universitätslehrgängen.

o. Univ. Prof. Mag. Dr. Helmut Pernsteiner:

Grundsätzlich ist zu sagen, dass sich die drei universitären Anbieter von Versicherungslehrgängen in Österreich, nämlich die Johannes Kepler Universität Linz, die Wirtschaftsuniversität Wien und die Universität Graz zur Dachmarke „MEHR WISSEN“ zusammengeschlossen haben und durch grundsätzliche Abstimmung der Inhalte in laufendem Kontakt stehen. Dies soll auch einheitliche Qualitätsstandards und ein Eingehen auf Marktveränderungen sicherstellen.

Dennoch ist es möglich – innerhalb eines gewissen Rahmens – zu differenzieren. Für den „Mitte-West“ Standort Linz bedeutet dies den Vertrieb stärker einzubauen und auch die Kapitalmärkte nicht unberücksichtigt zu lassen.

Zudem werden immer aktuelle Themen eingebaut: Lange Zeit war das die Internationalisierung in der Versicherungswirtschaft, nunmehr wird dieser Schwerpunkt durch das Mega-Trendthema Digitalisierung ersetzt.

Wo liegt der Schwerpunkt im nächsten Lehrgang, und wie lautet Ihr Resümee zum letzten Lehrgang?

Univ. Prof. Dr. Alexander Mürmann: Der letzte Universitätslehrgang für Risiko- & Versicherungsmanagement an der WU Wien zur akademischen Versicherungskauffrau / zum akademischen Versicherungskaufmann bzw. zur akademischen Versicherungsmaklerin / zum akademischen Versicherungsmakler wurde von knapp 60 Teilnehmern erfolgreich abgeschlossen. Wir sind bereits in der Planung des nächsten Universitätslehrganges, der im Herbst 2019 starten wird. Im ersten Semester wird das wissenschaftliche Fundament mit Fokus auf betriebswirtschaftliche und rechtliche Aspekte, welche für die Versicherungswirtschaft relevant sind, gelegt. Im zweiten Semester erfolgt die Spezialisierung für Versicherungsunternehmen zum einen und für VersicherungsmaklerInnen zum anderen. Das dritte Semester umfasst Spartenkunde gemeinsam für beide Spezialisierungen. Wir schaf-

fen einen positiven Synergieeffekt dadurch, dass sich die TeilnehmerInnen beider Spezialisierungen und deren Besonderheiten und Interessengegensätzlich kennen lernen. Weiters veranstalten wir für unsere TeilnehmerInnen einen „Impuls Tag“. Zu diesem Tag laden wir Expertinnen und Experten aus der Branche ein, zu einem aktuellen Thema zu referieren und zu diskutieren. Im letzten Jahr wurde der Schwerpunkt auf die Thematik „Digitalisierung“ gelegt.

Haben Sie auf Grund der Weiterbildungsverpflichtung neue Zusatzangebote für Versicherungsmakler geplant?

Dr. Arlinda Berisha, LL.M.: Die Veränderungen in der Versicherungsbranche bewegen auch uns immer wieder zur Konzipierung neuer Zusatzangebote, die aufgrund neuer Entwicklungen und/oder Lücken erforderlich werden. Neben unseren klassischen Lehrgängen wie Akademischer Experte in Versicherungsrecht, Akademischer Versicherungsmakler, Master of Legal Studies mit Vertiefung Versicherungsrecht (MLS) und Master of Laws (LL.M.) haben wir bereits mit Oktober 2018 den neuen Lehrgang Insurance Management (MBA) erfolgreich gestartet. Im Oktober 2019 beginnen wir zudem mit einem neuen Certified Program „Risikomanagement und Versicherung“. Es handelt sich dabei um einen 1-semesterigen Universitätslehrgang, der berufsbegeleitend in 6 Wochenendmodulen abgeschlossen werden kann.

Wir sind allgemein sehr offen und effizient, um unsere Lehrangebote auf neue Trends auszurichten. Zusätzlich zum genannten Studienangebot haben wir auch unsere jährliche Veranstaltungsreihe „Kremser Versicherungsforum“, das heuer am 12. November 2019 zum fünften Mal an der Donau-Universität Krems stattfindet. Von dieser Veranstaltung, die als Weiterbildung angerechnet werden kann, können nicht nur unserer Studierenden und AbsolventInnen sondern auch anderweitige Erwerbstätige in der Versicherungsbranche profitieren.

Univ. Prof. Dr. Michael Gruber: Voraussichtlich werden Universitäten als unabhängige Bildungsinstitutionen anerkannt werden. Wir gehen daher davon aus, dass gerade Versicherungsmakler verstärkt universitäre Weiterbildungsangebote nützen werden. Denn als Einzelunternehmer sowie bei Gesellschaften die zur Weiterbildung verpflichteten Personen des Leitungsorgans haben mindestens die Hälfte der Weiterbildung nur bei bestimmten unabhängigen Bildungsinstitutionen zu absolvieren.

Wir haben uns daher bereits vor Inkrafttreten der Weiterbildungsverpflichtung Gedanken gemacht und versucht mit verschiedenen Veranstaltungen



NÜRNBERGER
VERSICHERUNG

formaten die Versicherungsmakler anzusprechen. Mit dem jeweils für ein Semester ausgearbeitetem Programm gelingt es flexibel auf aktuell brisante Themenbereiche einzugehen, ansonsten decken wir mit dem bestehenden Programm alle praxisrelevanten Gebiete ab.

Em.o. Univ.-Prof. Dr. Attila Fenyves: Momentan ist nichts geplant, aber ich will nicht ausschließen, dass es in Zukunft ein solches Angebot geben wird.

o. Univ. Prof. Mag. Dr. Helmut Pernsteiner: Mit dem Versicherungslehrgang ist im „Mitte-West-Raum“ Österreichs eine gute Marktabdeckung erreicht worden, jedoch wird die Nachfrage für ein maßgeschneidertes Lehrgangsangebot (drei Semester) für Versicherungsmakler/-innen nach unseren Marktstudien zu wenig Nachfrage hervorbringen. Somit bieten wir das bewährte Angebot ganz besonders der Maklerschaft an und hoffen über die Weiterbildungsangebote (Frühjahrs- und Herbsttagung) des Instituts für Versicherungswirtschaft an der JKU die aktuellen Informationsanfordernisse gut zu bedienen.

Inwieweit können die Teilnehmer den Mehrwert ihrer Ausbildung im täglichen Arbeitsalltag einsetzen?

Univ.Prof. Dr. Alexander Mürmann: Bereits während des Lehrganges stellen unsere Teilnehmerinnen und Teilnehmer fest, dass sich nicht nur ihr Wissensspektrum erweitert, sondern dieses auch von ihren Kundinnen und Kunden wahrgenommen wird. Die Akkumulation des Wissens auch in anderen Bereichen des Berufsalltags einsetzen zu können, ist sicherlich sehr wichtig für unsere Studierende. Zudem signalisieren sie, dass sie bereit sind, Zeit und Mühen in ihre eigene Weiterbildung zu investieren. Auch hinsichtlich der Weiterbildungsverpflichtung bei VersicherungsmaklerInnen ist die Teilnahme am universitären Lehrgang zum akademischen Versicherungsmakler anrechenbar. Die Ausbildung erstreckt sich über drei Semester, de facto über 3 Kalenderjahre, und daher sind die Weiterbildungsstunden für diese drei Jahre anrechenbar. Aufgrund der stetigen Nachfrage an weiteren Lehrgängen und der Möglichkeiten eines weiterführenden berufsbegleitenden Studiums haben wir den Lehrgang zum „Diplom Betriebswirt“ als Aufbaumöglichkeit eingeführt, der bereits einen regen Zuspruch verzeichnet.

Vielen Dank für Ihre Zeit.

Unfallschutz nach Maß.

Die neue NÜRNBERGER Unfallversicherung* mit erweiterten Deckungsteilen und wählbaren Assistanceleistungen. Individuelle Versicherungslösungen für Einzelpersonen, Partner, Familien und Alleinerzieher. Richtig vorsorgen macht sicher!



www.nuernberger.at

* Versicherer ist die GARANTA
Versicherungs-AG Österreich

VERKAUF UND VERTRIEB IN DER DIGITALAXIS

Zwischen Disruption und Generation X, Y, Z: Was muss ein Verkäufer tun, um auch morgen und übermorgen erfolgreich zu sein?

von Uwe-Jürgen Günter-von Pritzbuer

„Es kommt nicht darauf an, die Zukunft vorauszusagen, sondern darauf, auf die Zukunft vorbereitet zu sein.“ Diesen klugen Satz schrieb Perikles, einer der führenden Denker in der griechischen Antike und das bereits 500 v. Chr. – das Thema Wandel ist also in jeder Epoche aktuell. In unserer Ära zeigt sich: Die Veränderung durch die Digitalisierung wird früher oder später jeden Verkäufer treffen. Die Umgestaltungen des Käufer- und Verkäuferalltags nimmt immer drastischere Formen an. Jetzt heißt es: sich gleichermaßen den Herausforderungen der Unterschiedlichkeit der Generationen und der Digitalisierung stellen.

Wer sich auf ein Verfahren oder ein Produkt spezialisiert, das in der Zukunft überholt sein wird, hat es sehr schwer. Er wird vom technischen Fortschritt überrannt. Ein Beispiel: Wer sich auf Kohleöfen ausgerichtet hatte, wurde spätestens dann arbeitslos, als Öl-, Gas-, Elektroöfen und schließlich die Fernwärme kam. Wer sich auf Bausparkonzepte konzentriert, ist weg vom Fenster, sobald eine neue gesetzliche Regelung die Bausparförderung abschafft. Immer wenn eine Technik auftaucht, die leistungsstärker ist, wird ein bestehendes Verfahren abgelöst. Bei der Dynamik des Fortschritts werden die Zyklen aktuell immer kürzer.

Schuld daran ist die so genannte Disruption: Dinge ändern sich – schnell und schneller. Wandel ist die eigentliche Norm und bei der Jagd nach Möglichkeiten entsteht ständig Neues. Durch disruptive Innovationen entstehen neue Märkte und alte verschwinden. So wurde der Eisblock in der Küche durch den Kühlschrank ausgetauscht. Flachbildschirme mit LCD-Technologie haben Kathodenstrahlröhren in Fernsehbildschirmen und Computer-Monitoren ersetzt. Und das Mobiltelefon verdrängte Telefone mit Leitung – oder wann haben Sie zuletzt eine Telefonzelle benutzt?

Konzentrieren Sie sich auf Bedürfnisse, nicht auf die Produkte!

Anstatt sich auf den veralteten Ofen als Verkaufsprodukt zu spezialisieren, ist es besser, sich auf preiswerte Heizwärme zu konzentrieren. Der Unterschied liegt

darin, dass Sie sich auf Grundbedürfnisse spezialisieren sollten. Genau diese Differenzierung zwischen einem Produktspezialisten und einem Bedürfnisspezialisten ist nachhaltig entscheidend. Fragen Sie sich also: Was ist das Grundbedürfnis Ihrer Kunden, das Sie befriedigen können?

Die alten Verkaufsmodelle und -methoden funktionieren heute nicht mehr richtig.

Treten Sie deshalb als À-la-Carte-Verkäufer auf – anstatt als 08/15-Verkäufer, der nach standardisierten Methoden vorgeht. Schließen Sie die Lücke zwischen dem rational motivierten Online-Einkauf und der Sehnsucht der Kunden nach persönlichen Kontakten und schönen Einkaufserlebnissen. Standardverkaufsgespräche waren gestern – heute sind jene Verkäufer erfolgreich, die für den jeweils passenden Kunden die jeweils passende Argumentationskette und den optimalen emotionalen Kontext parat haben.

Sprechen Sie die Sprache Ihrer Kunden!

Wer gaga ist, will auch gaga angesprochen werden. Jede Zielgruppe und jede Generation hat ihre eigene Sichtweise und ihre eigene Sprache. Die Buchstabensuppe der Generationen ist angerichtet: X, Y, Z. Sowohl die Arbeitswelt als auch das Konsumverhalten der nächsten Jahre werden durch die Newcomer aus den Generationen Y (Jahrgänge 1981 bis 1995) und Z (geboren nach 1995) geprägt sein. Die Millennials, eine andere Bezeichnung für die Generation Y, werden in den kommenden zwei Jahren 35 Prozent der werktätigen Bevölkerung stellen, wie eine neue Studie des Arbeitsvermittlers „Manpower“ zeigt.

Die jungen Menschen, die nach 1980 geboren wurden, gelten als so genannte Digital Natives. Sie sind nicht nur mit E-Mail und SMS, sondern teilweise schon mit Social Media aufgewachsen. Die Gewohnheit, für alles nur noch ein einziges Gerät (nämlich ein Smart-

Uwe-Jürgen Günter-von Pritzbuer



phone) zu brauchen, prägt vor allem die Generation Z. Während die Generation X zwei Industriezeitalter verbindet, sind die Millennials das Bindeglied zweier Jahrhunderte und Jahrtausende. Und genau diese Menschen werden mit ihrem Einkaufs- und Konsumverhalten entscheidende Fußabdrücke im 21. Jahrhundert hinterlassen.

Bis 2020 werden die Baby-Boomer (also die geburtenstarken Kohorten der Menschen, die zwischen 1945 und 1960 geborenen wurden) in Pension gehen. Das sollten Sie als Verkäufer nicht nur wissen, sondern auch stets vor Augen haben – und Ihre Verkaufsstrategien entsprechend anpassen. Denn die Veränderungen im Rahmen der verschiedenen Generationen haben Auswirkungen auf Ihr Verkaufsverhalten, Ihr Verkaufsgespräch und Ihre Kundenansprache. Ihre Aufgabe ist es also ab sofort, die Sprache der Kunden besser zu sprechen.

Tipps für den Verkauf

1. Kunden wollen einen exzellenten Service erleben. Für Verkäufer wird es immer wichtiger, Mehrwerte für Kunden zu bieten – solche, die über den reinen Warenverkauf hinausgehen. Dafür eignet sich Service hervorragend. Vor allem in Reklamationsangelegenheiten ist der lokale Handel dem Internet einen großen Schritt voraus. Der Service wird in den kommenden Jahren hier als Haupteinnahmequelle an die Stelle der Produkte treten.

2. Kunden wünschen das Gefühl der Sonderbehandlung. Priority-Kunde sein anstatt in der Warteschlange anzustehen – das hat etwas für sich. Ein wichtiger Wert wird für einen Verkäufer also in Zukunft die Anerkennung der Kunden sein. Wer produktorientiert denkt, versucht Aufmerksamkeit für seine Produkte zu bekommen. Wer kundenorientiert denkt, der gibt seinen Kunden die nötige Anerkennung und Wertschätzung. Überraschen Sie Ihre Kunden mit genau auf sie zugeschnittenen Angeboten. Individualität ist Trumpf!

3. Wenn Sie den Kunden nicht betreuen, tut es ein anderer. Je stärker die Digitalisierung Fahrt aufnimmt, desto mehr Verdrängung findet statt. Nur eine regelmäßige Betreuung garantiert, dass der

Kunde Ihnen treu bleibt. Kundenbindungen werden heute bedenkenlos gelöst, wenn das Angebot nicht mehr passt. Alternativen gibt es in der Regel genug und sind meistens nur einen Mausklick entfernt. Bleiben Sie Ihrem Kunden also nah – und tun Sie das auf ungewöhnliche Art und überdurchschnittliche Weise.

4. Wenn Beziehungen systematisiert werden, steigt der Bedarf. Das Internet weiß, was der Kunde sucht. Ein Verkäufer, der seinen Kunden kennt und berät, weiß, was er tatsächlich braucht. Kunden sind keine Maschinen. Ihre Bedürfnisse und die Wege ihrer Befriedigung sind so vielfältig wie nie. Wer seine Bestandskunden ideal betreut, erhöht die guten Chancen auf Likes und Empfehlungen. Denn wer seinen Kunden nicht bedient, hat ihn nicht verdient. Und wer seine Versprechen nicht hält, hat den Kunden schnell verloren.

5. Präsentieren Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen visuell. Weltweit nutzen mehr als drei Milliarden Menschen Social Media. 47 Millionen Menschen in Deutschland kauften 2016 über das Internet ein. Laut der Studie „Einkaufswelten 2017“ der Teambank bevorzugen fast 100 Prozent der Verbraucher unter 50 Jahren Online-Shopping. Bei Konsumenten zwischen 50 Jahren bis zum Renteneintrittsalter greifen sogar über 80 Prozent auf Online-Shops zurück. Digitale und mobile Endgeräte üben dabei starken Einfluss auf das Kaufverhalten aus.

Die meisten User surfen schnell über Internetseiten. Landen Sie dabei auf Ihrer Webseite, sind sie auf der Suche nach dem schnellen ersten Eindruck. Kommen Sie Ihrem Besucher mit aussagekräftigen Fotos entgegen und er wird länger verweilen. Die Bilder sollten emotional ansprechen, groß, professionell, qualitativ hochwertig, attraktiv und zentral platziert sind. Jedes Foto muss eine Geschichte erzählen und Emotionen auslösen, dafür braucht es ein starkes Motiv mit Herz und Seele.

6. Seien Sie online sichtbar. Machen Sie Ihre Homepage zum Einfallstor zu Ihrem Unternehmen. Generell gilt bei der Inszenierung: Emotion ist der Schlüssel! Mit starken Bildern und einer guten Visualisierung steht und fällt der Erfolg eines Internetauftritts. Denn gekauft wird nun einmal zum großen Teil über die Gefühlswelt. Sehen ist stärker als Text. Bilder übertragen Emotionen und werden in der Regel als erstes betrachtet. Sie erzeugen sofort Reaktionen – anders als Texte, die man erst lesen und verstehen muss. Bilder prägen sich visuell in unsere Gedanken ein und entfalten ihre eigene Dynamik. Sie sagen mehr als Worte und sind heutzutage unabkömmlich für die perfekte Präsentation im Internet.

Über den Autor

Uwe-Jürgen Günter-von Pritzbuer ist Visualisierungsexperte und Vertriebsprofi für emotionale Kommunikation. Er kreiert maßgeschneiderte emotionale Präsentationen für Trainer, Speaker und Manager und überarbeitet bereits bestehende Präsentationen. Daneben bietet er auch Präsentationscoaching an. Er hat sich seit mehr als 25 Jahren auf die Bereiche Verkauf und Führung spezialisiert. Uwe-Jürgen Günter-von Pritzbuer ist der Autor von „Nur vom Feinsten“, dem Fachbuch für den Premiumverkauf. (www.folienmagie.de)



INSOLVENZENTWICKLUNG

Creditreform

Die Insolvenzentwicklung des Jahres 2018 ergab, dass es bei den Firmeninsolvenzen einen leichten Rückgang gegeben hat. Die Zahl der Verfahren ist um 1,8 Prozent auf 5.224 gesunken.

Die Zahl der eröffneten Verfahren ist dabei um 1,5 Prozent auf 3.113 Fälle, die Zahl der mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesenen Fälle um 2,1 Prozent auf 2.111 zurückgegangen. Die Insolvenzgründe lagen vor allem in kaufmännischen Fehlern des Managements, in Liquiditätsproblemen aufgrund sinkender Margen und Forderungsverlusten. Der Blick auf die Bundesländer zeigt den stärksten Rückgang in Tirol (-9,4 %), in Salzburg (-8,5 %) und in Kärnten (-7,3 %). Lediglich im Burgenland (+14,3 %) und in Niederösterreich (+8,0 %) gab es einen Zuwachs an Insolvenzen. Die höchste Insolvenzbetroffenheit herrschte in Wien mit 17 Insolvenzen pro 1.000 Unternehmen. Österreichweit wurden im Durchschnitt 11 Insolvenzen pro 1.000 Unternehmen gezählt.

Die stärksten Rückgänge verzeichneten die Branchen „Beherbungs- und Gaststättenwesen“ mit 11,6 Prozent. Den größten Zuwachs ist im Segment „Kredit- und Versicherungswesen“ mit einem Plus von 6,6 Prozent zu finden. Die meisten Insolvenzen gibt es immer noch im Bauwesen.

Bei den Privatinsolvenzen gab es erwartungsgemäß aufgrund der Schuldenre-

gulierungsreform eine Steigerung von 38,7 Prozent. Umgerechnet gibt es 46 Insolvenzen pro Werktag. Die Anzahl der eröffneten Schuldenregulierungsverfahren ist dabei um 44,4 Prozent auf mehr als 10.000 Verfahren angestiegen, die mangels Vermögen abgewiesenen Insolvenzanträge erfuhren eine Steigerung um 4,3 Prozent, das sind mehr als 1.200 Fälle.

Ein Bundesländer-Vergleich zeigt die stärksten Zuwächse im Burgenland (+97,6 %), in der Steiermark (+72,6 %) und in Vorarlberg (+69,7 %). Die größte Insolvenzbetroffenheit herrscht traditionell in der Bundeshauptstadt: Knapp 27 von 10.000 erwachsenen Wienern wurden insolvent. Ein Drittel aller Insolvenzen fand hier statt. Österreichweit wurden hingegen 17 von 10.000 Erwachsenen zahlungsunfähig. **M**



DIGITALE NACHLÄSSIGKEIT

PwC Österreich

In einer zunehmend vernetzten und technologiegetriebenen Geschäftswelt ist das Thema Vertrauen wichtiger denn je, so das Ergebnis der aktuellen PwC-Studie.

Fast jedem zweiten Unternehmen weltweit gelingt es jedoch nicht, sich adäquat gegen digitale Bedrohungen zu wappnen und es riskiert dadurch den Verlust dieses Vertrauens. Nur 23 Prozent der Unternehmen richten ihre Sicherheitsvorkehrungen nach den Ge-

schäftszielen aus und weniger als die Hälfte haben sich umfassend auf die EU-DSGVO vorbereitet. Wenn man annimmt, dass das nur kleine und mittlere Unternehmen betrifft, der irrt, denn lediglich 23 Prozent der Firmen mit einem Umsatz über 100 Millionen US-Dollar planen, ihre Sicherheitsvorkehrungen mit den Geschäftszielen in Einklang zu bringen.

„Die Prioritäten bei der Bekämpfung von Cyber-Risiken haben sich verschoben: Lag der Fokus vor einigen Jahren noch darauf, die IT-Sicherheit zu gewährleisten, so ist heute ein ganzheitlicher Ansatz gefragt,

der den Umgang mit allen digitalen Risiken umfasst“, so die Einschätzung von Georg Beham, Partner und Experte für Cybersecurity & Privacy bei PwC Österreich. Das benötigt aber wiederum die Einbindung der Mitarbeiter und Security Officer in die Organisation der Unternehmen. Nur 34 Prozent geben an, dass ihr Unternehmen über ein Schulungsprogramm zum Sicherheitsbewusstsein der Mitarbeiter verfügt. Lediglich 31 Prozent bieten verbindliche Mitarbeiterschulungen zu Sicherheits- und Datenschutzrichtlinien an. Aber auch bei der Kommunikation und dem Austausch von Informationen mit der Geschäftsführung bzw. den Aufsichtsgremien gibt es noch Luft nach oben: Nur gut ein Viertel der befragten Manager (27 %) ist der Meinung, dass die Aufsichtsebene ausreichend Informationen erhält, um Cyber- und Datenschutzrisiken zu managen. Besonders bei der Einführung neuer Technologien können es sich Unternehmen nicht erlauben, das Vertrauen ihrer Kunden aufs Spiel zu setzen – und tun es doch: 81 Prozent der Führungskräfte weltweit halten das Internet der Dinge (Internet of Things, IoT) für geschäftskritisch, aber nur 39 Prozent haben bei der Umsetzung ausreichend Sicherheitsmaßnahmen eingebaut, um digitales Vertrauen sicherzustellen. Lediglich 30 Prozent wollen in den kommenden zwölf Monaten in IoT-Sicherheit investieren. Damit verspielen viele Unternehmen die Chance, sich durch eine konsequente

Ausrichtung auf Vertrauen zu differenzieren, denn: „Vertrauen entwickelt sich im digitalen Zeitalter zum Wettbewerbsvorteil. Unternehmen, die ihren Kunden und weiteren Stakeholdern ein hohes Maß an Sicherheit, Zuverlässigkeit, Datenschutz und Daten-Ethik gewährleisten, gehört die Zukunft“, ist Georg Beham überzeugt. **M**

Lediglich 31 Prozent der Unternehmen bieten verbindliche Mitarbeiterschulungen zu Sicherheits- und Datenschutzrichtlinien an.



CYBERSCHUTZ KOMMUNAL

Niederösterreichische Versicherung

Schutz bei Cyber-Kriminalität für Gemeinden in Niederösterreich.

Der Cyberschutz Kommunal deckt reine Vermögensschäden im Rahmen der vereinbarten Versicherungssumme, die durch eine Verletzung der Informationssicherheit entstehen, und federt damit einen wichtigen Teil des Risikos professionell ab. Besondere Highlights sind der Verzicht auf spezifische Risikofragen bei Abschluss sowie kein Selbstbehalt innerhalb der ersten 72 Stunden für Forensik-, Schadenfeststellungs- und Rechtsberatungskosten.

Die Niederösterreichische Versicherung bietet ein Spezialversicherungskonzept zum

Die Basisdeckung umfasst die Eigenschadenversicherung (inkl. Kosten für IT-, Rechts-, und PR-Dienstleistungen, Mehrkosten bei Betriebsunterbrechung), die Datenwiederherstellung und eine Haftpflichtversicherung (inkl. rechtswidriger elektronischer Kommunikation, externe Dienstleister inkludiert). Cyber-Diebstahl, Total-Betriebsunterbrechung inklusive Ertragsausfall sowie Systemausfall und technische Probleme können optional mitversichert werden, außerdem ist die Mitversicherung der gemeindeeigenen Wirtschaftsbetriebe möglich. Die Fixprämie der Basisdeckung wird nach der Einwohneranzahl berechnet, und die Versicherungssumme von 2.000.000 Euro kann wahlweise auf 4.000.000 Euro oder 6.000.000 Euro erhöht werden. **M**

SUSTAINABLE FINANCE (NACHHALTIGES FINANZWESEN)

Es informiert sie Mag. Olivia Strahser vom Fachverbandsbüro.

Im März 2018 veröffentlichte die Europäische Kommission einen neuen Aktionsplan zur Finanzierung nachhaltigen Wachstums. Sustainable Finance ist Dreh und Angelpunkt dieses Plans. Die in diesem Zusammenhang geschaffenen Rechtsakte, die sich in unterschiedlichen Stadien der Rechtssetzung auf EU-Ebene befinden, werden zu gewissen Änderungen im Beratungsprozess von Finanzmarktteilnehmern, also auch Versicherungsmaklern, führen. Die Eckpunkte dieser EU-Offensive möchten wir Ihnen nun kurz vorstellen:

Was bedeutet Sustainable Finance eigentlich?

Sustainable Finance (deutsch: Nachhaltiges Finanzwesen) bedeutet die Berücksichtigung umweltbezogener und sozialer Erwägungen bei Investitionsentscheidungen, um längerfristigen und nachhaltigen Wachstum zu erzielen. Diese Erwägungen werden als ESG-Faktoren bezeichnet - ESG steht für Umwelt, Sozial- und Governance-Faktoren.

- Die Umweltfaktoren betreffen den Klimawandel und dessen Folgen.
- Soziale Erwägungen können sich auf Fragen in Bezug auf Beschäftigungsverhältnisse beziehen. Beide Faktoren sind in der Praxis des Öfteren miteinander verflochten.
- Der Begriff Governance beschreibt die Art der Unternehmensführung bzw. der Managementstrukturen in öffentlichen oder privaten Einrichtungen.

Was sind die konkreten Ziel von Sustainable Finance?

- Mehr Kapital für nachhaltige Investitionen
- Finanzielle Risikobewältigung aufgrund von Klimawandel, Ressourcenknappheit, Umweltzerstörung und sozialen Problemen
- Förderung von Transparenz und Langfristigkeit in der Finanz- und Wirtschaftswelt

Welche rechtlichen Schritte zur Umsetzung dieser Ziele wurden bereits gesetzt?

Bisher wurden Vorschläge zu folgenden Verordnungen wurden veröffentlicht:

- **Verordnung über die Einrichtung eines Rechtsrahmens zur Förderung nachhaltiger Investitionen („Taxonomie-Verordnung“)**

Eine Investition soll als nachhaltig angesehen werden, wenn sie mindestens zu einem von sechs in der Verordnung aufgeführten Umweltzielen beiträgt sowie internationale soziale und arbeitsrechtliche Mindeststandards eingehalten werden.

Zudem sollen technische Kriterien durch delegierte Rechtsakte festgelegt werden, die wesentliche Beiträge zu einem Umweltziel definieren bzw. erhebliche Beeinträchtigungen zu anderen Ziele darstellen.

- **Verordnung über die Offenlegung von Informationen über nachhaltige Investitionen und Nachhaltigkeitsrisiken sowie zur Änderung der RL (EU) 2016/2341 („Offenlegungs-Verordnung“)**

Sämtliche Finanzmarktteilnehmer – auch Versicherungsmakler – sollen durch umfassende Offenlegungspflichten zu Nachhaltigkeitsrisiken die ESG-Faktoren in ihren Beratungsprozess integrieren.

- **Verordnung zur Änderung der Verordnung (EU) 2016/1011 über CO₂-arme Referenzwerte und solche mit günstiger CO₂-Bilanz („Referenzwerte-Verordnung“)**

Vergleichsmaßstäbe („Benchmarks“) für CO₂-Bilanzen von Unternehmen sollen den Investoren mehr Informationen über den CO₂-Fußabdruck von Investmentportfolios geben.

- **Änderung der Delegierten Verordnungen zu MIFID II**

- **Änderung der Delegierten Verordnung zur IDD** Versicherungs- und Wertpapiervermittler sollen verpflichtet werden über ESG-Faktoren in Anlagefragen zu beraten.

Mag. Olivia Strahser



Ab wann müssen die genannten Verordnungen eingehalten werden?

Die Taxonomie-, Offenlegungs- und Referenzwerte-Verordnung befinden sich derzeit noch in Verhandlungen. Der Konsultationsprozess zur Änderung der Delegierten Verordnungen zu MIFID II und IDD ist zwar abgeschlossen; wann die Veröffentlichung erfolgt wird, ist jedoch noch unklar. Der veröffentlichte Zeitplan der EU-Kommission sieht eine schrittweise Umsetzung der Maßnahmen bis zum Ende des 3. Quartals 2019 vor.

Was werden diese rechtlichen Änderungen in der täglichen Praxis für Versicherungsmakler bedeuten?

Nachdem zum derzeitigen Zeitpunkt noch nicht alle Verhandlungen abgeschlossen sind, sind genauere Aussagen noch nicht möglich.

Allerdings ist aus heutiger Sicht davon auszugehen, dass die bereits bestehenden Informationspflichten nach der IDD um jene betreffend Nachhaltigkeit von Anlageprodukten erweitert werden. **M**

HAMMURABI

Versicherungsmakler Wien

Am Maklertag der Wiener Versicherungsmakler wurde traditionell der begehrte Hammurabi-Preis verliehen. Seit 2002 wird der Preis in Kooperation mit der Wirtschaftsuniversität Wien ausgelobt.

Auch die diesjährigen Einreichungen schaffen – dem Motto „Maschine Mensch“ getreu – Anregungen für die Gestaltung der Zukunft der Versicherungswirtschaft. Über die Siegerstatue aus Bronze, die von Fachgruppenobmann-Stv. Mag. Wilhelm Hemerka übergeben wurde, freute sich heuer Dr. Martin Ramharter. Er ist unter anderem seit 2012 Legist im Bundesministerium für Finanzen, Projektverantwortlicher für die Umsetzung der Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) im VAG 2016, während der österr. Ratspräsidentschaft Leiter der Ratsarbeitsgruppe zum Pan-European Pension Product (PEPP) und Vertreter des Rates im politischen Trilog, Mitglied der Expert Group for Banking, Payments and Insurance (EGBPI) und Mitherausgeber der Zeitschrift für Versicherungsrecht (ZVers).

Der Niederösterreicher erhält für seine Einreichung „Grundfragen der D&O-Versicherung“ zusätzlich 2.000 Euro Preisgeld. In den letzten Jahren hat die D&O-Versicherung auch in Europa

Am Maklertag der Wiener Versicherungsmakler wurde traditionell der begehrte Hammurabi-Preis verliehen.

weite Verbreitung gefunden und die Praxis ist mit einer Vielzahl komplexer Rechtsfragen konfrontiert. Die wissenschaftliche Aufarbeitung steht noch am Anfang. Bei der ausgezeichneten Arbeit handelt es sich um die erste Monografie zum österreichischen Recht.

Die Einreichungen von Alexander Bracic, BA MA, hat mit seiner Einreichung „Direkte Fondsanlage oder Fondsgebundene Lebensversicherung – Eine vergleichende Produktanalyse im Spannungsfeld von Performance, Kosten und Steuern“ ein Preisgeld von 1.000 Euro erlangt. Mag. Arman Alikhani verfasste eine Studie über „Vertragsabschlüsse mit Hilfe von Versicherungsmaklern – Ausgewählte Rücktrittsrechte und der Online Vertrieb“. Auch er wurde mit einem Preisgeld von 1.000 Euro ausgezeichnet. **M**

Alexander Bracic, BA MA, Dr. Martin Ramharter und Mag. Arman Alikhani



GRATULATION

Versicherungsmakler Tirol

fähigkeitsprüfung Versicherungsmakler statt. Die

Kürzlich fand im Stiftskeller in Innsbruck die Zeugnis- und Urkundenverteilung der Be-

Absolventen wurden von der Fachgruppe der Tiroler Versicherungsmakler sowie der Meisterprüfungsstelle der WK Tirol zu einer gemeinsamen Führung durch das neue Haus der Musik geladen, ehe es nach einem abschließenden Abendessen im Stiftskeller zur feierlichen Übergabe der Urkunden und Zertifikate kam. **M**



SMART AKTION 2019

Versicherungsmakler Tirol

Smart wurde von der Pappas Gruppe an den Tiroler Fachgruppenobmann Michael Schopper und Fachgruppengeschäftsführer Kurt Lorbek übergeben. Insgesamt werden drei Smarts mit dem eigenen Versicherungsmakler-Sujet beklebt und den Tiroler Versicherungsmaklerbüros zur Verfügung gestellt. Zwei Monate kann das jeweilige Versicherungsmaklerbüro mit einem Smart zu Kundenterminen oder sonstigen Erledigungen durch ganz Tirol fahren. Die

Anfang April war es soweit. Der erste auf die Tiroler Versicherungsmakler gebrandete



fahrenden Werbeträger sollen dazu beitragen, die Bekanntheit des Versicherungsmaklers zu steigern und die Alleinstellungsmerkmale optisch besser zu transportieren. **M**

Fachschulungen der Fachgruppe Niederösterreich

VORTRAG	VORTRAGENDER	DATUM	ORT
Schwierige Gespräche und Schlagfertigkeit	Mag. Michael Traindt	21. Mai 2019	WIFI Mödling
D&O und Managerhaftpflicht	D&O und Managerhaftpflicht	25. Juni 2019	WIFI Mödling
Regressmöglichkeiten der Versicherungsunternehmen	Dr. Wolfgang Reisinger	2. Juli 2019	WIFI Mödling

RECHTSSCHUTZVERSICHERUNG INTENSIV

Versicherungsmakler Burgenland

Vor dem Hintergrund der nunmehr bestehenden Verpflichtung zur Weiterbildung im Rahmen der IDD (Insurance Distribution Directive) konnte die Fachgruppe Burgenland Anfang März das Weiterbildungsseminar „Rechtsschutzversicherung intensiv“ in der Wirtschaftskammer Eisenstadt anbieten. Vortragender war Prof. Mag. Erwin Gisch, MBA, Geschäftsführer des Fachverbandes der Versicherungsmakler und Berater in Österreich. Zielsetzung des Seminars „Rechtsschutzversicherung intensiv“ war, dem Versicherungsmakler einerseits eine vertiefende Orientierung im Bedingungs-system der Rechtsschutzversicherung zu vermitteln und die praktisch relevanten Kernthemen aufzugreifen. Prof. Mag. Erwin Gisch, MBA : „Der fachlich sehr intensive Vortrag zeigte die Komplexität der Sparte Rechtsschutz. Das rege Mitwirken der Teilnehmer zeigt, dass es sich um ein zufriedenstellendes Gesamtpaket für alle Anwesenden gehandelt hat.“ Das Angebot nahmen rund 80 Teilnehmer

gerne an und konnten somit bereits einen Teil der jährlichen Erfordernisse erfüllen. Fachgruppenobmann Helmut Bauer: „Das Gute an der Weiterbildungsverpflichtung ist, dass plötzlich eine wesentlich größere Zahl an Kolleginnen und Kollegen Interesse an unseren Seminaren zeigt.“

Obmann-Stv. KommR
Siegfried Fleischacker,
Fachverbandsgeschäftsführer
Prof. Mag. Erwin Gisch und
Fachgruppenobmann Helmut Bauer



IHR VERSICHERUNGSMAKLER
DIE BESTE VERSICHERUNG



Als SIVAG-Partner entspannt in die Zukunft blicken!

- ✓ unkomplizierte Umsetzung der IDD
- ✓ rechtssichere DSGVO-Umsetzung
- ✓ einfache Arbeitsprozesse
- ✓ einzigartige Bestandssicherung
- ✓ familiäre Atmosphäre
- ✓ digitale Abwicklung inkl. Unterschrift
- ✓ exzellente Sonderprodukte
- ✓ geringe Büro- & Verwaltungskosten
- ✓ leistungsfähige EDV-Lösungen
- ✓ unabhängiges & freies Arbeiten

Mitglied bei:



www.sivag.at

AKTUELLER STATUS ZUM LEHRPLAN

Der Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten hat schon vor geraumer Zeit den Lehrplanentwurf zur verpflichtenden Weiterbildung für Versicherungsmakler finalisiert. Dieser orientiert sich an der gesetzlichen Grundlage des § 137b Abs. 3 und 3a GewO in Verbindung mit der Anlage 9 der GewO (Mindestanforderungen an berufliche Kenntnisse und Fähigkeiten), welche auf der IDD beruht.

Nach Durchführung des obligatorischen Begutachtungsverfahrens und nach kammerinterner Koordination wurde der Entwurf anschließend dem Ministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (BMDW) zur Bestätigung übermittelt.

Leider ist die letztverantwortliche Stelle im Ministerium dem noch nicht nachgekommen, weshalb derzeit leider noch immer nicht absehbar ist, wann der Lehrplan für Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten in Kraft treten wird.

Ein kurzer Einblick in den Lehrplanentwurf

- Grundsätzliche Unterscheidung zwischen Gewerbetreibenden/Leitungsorganen einerseits und Mitarbeitern andererseits.
- In der Gewerbeordnung ist vorgesehen, dass für beide Gruppen eine Verpflichtung von 15 Stunden Weiterbildung pro Jahr besteht. Diese 15 Stunden sind als reine Vortragszeit („netto“) zu verstehen, sodass allfällige Seminarpausen in Abzug zu bringen sind. Für Gewerbetreibende/Leitungsorgane wären davon 10 Stunden bei bestimmten unabhängigen Bildungsinstituten vorgesehen. Für Mitarbeiter könnte der Bildungsanbieter frei gewählt werden und auch interne Schulungen würden angerechnet werden.
- Bestimmte unabhängige Bildungsinstitute wären

neben Universitäten, Fachhochschulen, Fachorganisationen der Wirtschaftskammer auch zertifizierte Bildungsinstitutionen. Eine Anrechnung von Schulungen zur absatzorientierten Produktinformation wäre nicht möglich.

- Der Inhalt der Weiterbildung ist im Entwurf in die Module Rechtskompetenz und Berufsrecht einerseits und Fach- und Spartenkompetenz andererseits aufgeteilt. Gewerbetreibende/Leitungsorgane müssten eine gewisse Stundenzahl aus beiden Modulen absolvieren. Im Gegensatz zu Mitarbeitern, die aus den Modulen frei wählen könnten.
- Schulungen in Form von Webinaren, Online Kursen sowie E-Learning wären in einem ausgewogenen Verhältnis zu Präsenzveranstaltungen möglich. Bei diesen vereinfachten Lernformen hätte zudem eine Lernerfolgskontrolle durch die Bildungseinrichtung zu erfolgen.

Wir dürfen nochmals darauf hinweisen, dass es sich hierbei nur um einen Entwurf handelt!

Was bedeutet diese Verzögerung für Schulungen seit 1.1.2019?

Nachdem der Lehrplan mit der Verlautbarung gelten soll, stellt sich die Frage, wie Schulungen zu bewerten sind, die zwischen dem 1.1.2019 und dem Inkrafttreten des Lehrplans absolviert werden. Mit anderen Worten: Welche Schulungen sind in diesem Zeitraum als Weiterbildung geeignet?

Der Fachverband ist der unverbindlichen Ansicht, dass alle Schulungen, die inhaltlich den Anforderungen der Anlage 9 der GewO entsprechen, als geeignet erscheinen, da damit die Mindestanforderungen der IDD erfüllt sind. **M**

SEMINAR

Versicherungsmakler Vorarlberg

des Seminars, welches in der Wirtschaftskammer Vorarlberg stattgefunden hat. Die Vorarlberger Fachgruppe unter Fachgruppenobmann Gerhard Veits in-

„Einbruchschäden aus Sachverständigensicht & Schadenregulierer in der Praxis“ war der Titel

formierte ihre Mitglieder anhand von Praxisfällen, worauf es ankommt: Fragetechniken, Schadenbilder, Bewertungen und Hintergrundinfor-



Fachgruppenobmann
Gerhard Veits

mationen lassen einen Einbruch oft in einem völlig neuem Licht erscheinen. Mag. Robert Goliasch, gerichtlich zertifizierter Sachverständiger, Security Engineer und Berufsdetektiv, erklärte anhand von Praxisfällen, wie er an die Thematik herangeht. Weitere Experten wie Dr. Peter Winkler, Eigentümer der faircheck-Schadenservice und gerichtlich zertifizierter Sachverständiger, und Daniel Bilgeri, EU-zertifizierter Sachverständiger und Versicherungsfachmann, berichteten über Schadenregulierung

in der Praxis sowie Arbeitsweisen und Methoden. Peter Winkler: „Wir konnten in nunmehr 14 Jahren des Bestehens hohe Fachkompetenz im Bereich der Schadenbewertung und Regulierung aber auch in der kundenzentrierten Prozessgestaltung aufbauen. Es liegt nahe, dieses Wissen weiterzugeben – es freut uns besonders das dies bei der Fachgruppe Vorarlberg auf Interesse stößt und wir uns mit dem Thema Einbruchschäden aus Sachverständigensicht aktiv einbringen können.“ **M**

„COME TOGETHER“

Versicherungsmakler Kärnten

Zum jährlichen „Come Together“ lud akad. Versicherungsmakler Franz Ahm Fachgruppenobmann der Kärntner Versicherungsmakler. Namhafte Vertreter der Versicherungswirtschaft, die Nationalräte Peter Weidinger und Univ. Prof. Rudolf Taschner, sowie der Abgeordneter zum Europäischen Parlament Othmar Karas und zahlreiche Versicherungsmakler kamen der Einladung bei zwei Veranstaltungen nach. Themen wie die IDD und die Auswirkung auf den Kunden bzw. Konsumenten wurde bereits im Vorfeld mit den beiden Nationalräten diskutiert. Die Kärntner Versicherungsmakler haben ihre Bedenken über die Zielgenauigkeit der Richtlinie beim Kunden hinsichtlich der gesetzlich geforderten Transparenz und des Konsumentenschutzes geäußert – insbesondere „erdrücke“ die Papierflut den Kunden

im Beratungsgespräch. Konsumentenschutz steht für die Kärntner Makler an oberster Stelle und diese ist in der IDD wohl theoretisch gut gedacht, aber in der Praxis mit dem Konsumenten schwer umsetzbar. Aber auch der Versicherungsschutz für Naturkatastrophen und die seit ewigen Zeiten diskutierte Natkat Lösung durch die Versicherungswirtschaft wurde angesprochen. Hier hofft man Seitens der Versicherungsmakler, dass sich zeitnah Lösungen abzeichnen würden, denn die letzten Naturkatastrophenereignisse in Hermagor, wo Drau und Gail vieles überschwemmt haben sind bei vielen noch sehr gegenwärtig. Auch Pflegebedarf und Pflegeversicherung, beziehungsweise wie die Politik Anreize schaffen könnte, um die Bevölkerung für private Vorsorge zu motivieren, wurden besprochen. Univ.- Prof. Taschner bezog sich in der Diskussion auf die Bildungsthematik und die fehlende Bereiche Versicherung, Wirtschaft- und Finanzthemen in den Lehrplänen in Österreichs Schulen. **M**





MAKLERTAG 2019

Versicherungsmakler Wien

Die Digitalisierung ist die wahrscheinlich größte Veränderung, seit wir Menschen die Elektrizität nutzen. Kaum etwas wird daher mehr diskutiert, als welche Arbeiten in Zukunft der Mensch und welche die Maschine übernimmt. Was vor einigen Jahren noch ein „sicherer“ Arbeitsplatz war, wird zunehmend von Algorithmen erledigt.

Rund 450 Gäste, darunter Persönlichkeiten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik, folgten im Februar der Einladung ins Palais Ferstel, um das Motto des 17. Informationstags der Wiener Versicherungsmakler – „Maschine Mensch“ – aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten. Der Philosoph Richard David Precht und der Biohacker Patrick Kramer beleuchteten den Umbruch auf unterschiedliche Weise und veranschaulichten, was auf uns Menschen zukommt. Die beiden Experten waren sich einig, dass die Versicherungsbranche neue Wege gehen müsse, um im digitalen Zeitalter erfolgreich zu sein. Denn: Wenn bereits 97 Prozent aller weltweit vorhandenen Informationen digital gespeichert sind, stellt sich die Frage nicht mehr, ob oder wie digitale Transformation geschieht.

„Versicherungsunternehmen und Makler sind für ihre Kunden in erster Linie Lebensbegleiter und schaffen zahlreiche Arbeitsplätze. Die Frage, die wir uns daher

stellen sollten, ist, wie wir die technische Entwicklung zu unserem Vorteil nutzen können, um auch in Zukunft ausreichend Ressourcen für unsere Kernaufgaben zu haben. Digitale Tools können uns zwar unterstützen, alle Risikosituationen werden aber auch sie nicht bewerten und lösen können. Irgendjemand muss weiterhin intuitiv die richtigen Fragen stellen und die Antworten entsprechend interpretieren. Wie nützlich ist Künstliche Intelligenz, wenn niemand da ist, der sie zum Nutzen unserer Gesellschaft einsetzt“, betonte Helmut Mojescick, Fachgruppenobmann der Wiener Versicherungsmakler zu Beginn der Veranstaltung.





ob wir das wollen oder nicht. Eine solche Entwicklung erfordert kein business as usual, sondern disruptives Denken“, schilderte Prof. Dr. Richard David Precht dem aufmerksamen Publikum. Biohacker Patrick Kramer sieht die Lösung in der digitalen Transformation des Menschen selbst. Im Rahmen seiner Präsentation verdeutlichte er eindrücklich, warum wir Menschen immer noch wie Höhlenmenschen funktionieren, die mit der Digitalisierung nicht zurechtkommen. Als Bodyhacker trägt er nicht nur selbst digitale Implantate in sich, er gab auch Tipps, wie wir uns selbst durch bewährte Biologie und innovative Technologie transformieren bzw. optimieren können. Inspiriert vom Menschen der Zukunft ließ sich Fachgruppenobmann KR Helmut Mojescick eine sogenannte digitale Schnittstelle – ein Mikrochip-Implantat – live auf der Bühne einsetzen.

Interessante Antworten gaben danach Richard David Precht und Patrick Kramer. In seinem Vortrag sprach der bekannte Philosoph und Autor Richard David Precht vom „Second machine age“ – vom zweiten Maschinenzeitalter – in dem Maschinen eigenständiges menschliches Handeln weitgehend übernehmen können und langfristig viele bestehende Berufe verschwinden werden. „Diesmal werden nicht die Produktionsmaschinen revolutioniert, sondern die Informationsmaschinen – nicht die Körperkraft wird ersetzt, sondern geistige Leistung. Während wir Stunden brauchen, um Datensätze auf bestimmte Muster zu untersuchen, erledigt das der digitale Assistent in wenigen Minuten. Millionen von Verwaltungsfachleuten, Finanzanalysten und Versicherungsvermittlern werden daher bald nicht mehr gebraucht. Am Ende werden wir in einer anderen Gesellschaft leben,

penobmann KR Helmut Mojescick eine sogenannte digitale Schnittstelle – ein Mikrochip-Implantat – live auf der Bühne einsetzen.



DIE Maklergruppe

DIE All-in-One-Lösung



- # durchgehende **DIGITALE PROZESSE**
- # voll-digitales **BERATUNGSTOOL**
- # modernste **KUNDENVERWALTUNG (CRM)**
- # automatisierter, **IDD-konformer JAHRESCHECK**
- # top **PRODUKTE**
- # einzigartiger **BONIFIKATIONSPOOL**
- # eigene **BESTÄNDE BEHALTEN**

UNIQA MAKLERAKADEMIE – 20 JAHRE TOP-AUSBILDUNG

Die UNIQA MaklerAkademie ist im Laufe von über 20 Jahren ihres Bestehens regelrecht zu einem Markenbegriff geworden. Ein Markenbegriff, der ganz klar für höchste Ausbildungsqualität, Innovation und Top-Preis-Leistungs-Verhältnis steht. Bestätigt wird dies jedes Jahr von vielen Teilnehmern mit überaus positiven Rückmeldungen. Das ist für UNIQA die Triebfeder, immer wieder interessante Neuigkeiten zu bieten und das Seminarangebot vielfältig zu gestalten.

„Die Erfolgsgeschichte der UNIQA MaklerAkademie geht ungebrochen weiter. Auch 2018 war das Interesse für die Kategorie „MAKwissen“ so groß, dass die Seminare in kürzester Zeit ausgebucht waren.

Franz Lehner, Leiter UNIQA Makler- und Partnervertrieb



Ein guter Grund für uns, das Programm für 2019 wieder um drei neue Versicherungsthemen zu erweitern“, sagt Franz Lehner, Leiter UNIQA Makler- und Partnervertrieb. Neben „MAKwissen“ darf natürlich „MAKaktiv“ nicht fehlen. Wie wichtig es ist in Bewegung zu bleiben, kann keiner besser vermitteln als

Gesundheits- und Fitnessexperte Toni Klein. Der versteht es wie kein anderer seine Teilnehmer zu motivieren: zu mehr Bewegung, gesunder Ernährung und ausgewogenem Lebensstil. Der Humor kommt dabei nie zu kurz.

Wer lieber auf Bewährtes setzt: „MAKclassic“ widmet sich in diesem Jahr den Workshops zu den Themen Präsentationstechnik, Kunden gewinnen oder Teamwork. Diese Inhalte verleiten vielleicht zu sagen „kenn ich schon“ doch die Erfahrung zeigt, dass diese

Themen immer aktuell sind – eben Klassiker. Hervorragende Trainer bringen den Teilnehmern sehr praxisnah neue Skills näher, die jeder gerne mit nach Hause nimmt. Die UNIQA Maklerakademie ist ein abhängiges Bildungsinstitut der UNIQA Österreich Versicherungen AG.

Neuigkeiten bei „MAKwissen“

- Berufshaftpflicht und Financial Lines, internationale Programme
Dieses Seminar deckt die Fülle an Versicherungen für alle Arten von Vermögensschäden ab und gibt Einblick in das

internationale Programmgeschäft. Im Detail geht es um gesetzliche Grundlagen, Deckungskonzepte, Fallbeispiele und vieles mehr.

- Technische Versicherungen – Schritt halten mit dem Technologiewandel
Der technologische Fortschritt wirkt sich stark auf die Versicherungswirtschaft aus, wenn es zum Beispiel um Maschinenbruch- und Elektronikversicherung oder die Betriebsunterbrechungsversicherung geht. Teilnehmer erfahren unter anderem wie sehr vernetzt heute Produktionsprozesse sind und worauf man bei der Montageversicherung achten muss.
- Transport- bzw. Eventversicherung
Wie ist man auf Achse optimal abgesichert? Welche Events kann man überhaupt versichern? Diese und viele andere Fragen beantworten gleich zwei Spezialisten.

Das ist neu bei „MAKclassic“

- Mein außergewöhnlicher Auftritt
Unter dem Motto „den eigenen Stil entdecken wird hier ein effektives Seminar zu Auftritt und Rhetorik geboten.
- Die Kunst der Überzeugung
Praxisnahe den persönlichen Weg finden, um Kunden zu gewinnen und sie langfristig zu binden ist kurz gefasst der Inhalt dieses „MAKclassic“-Angebots.
- Entwicklung zum Powerteam
In diesem Workshop werden die Hintergründe und Erfolgsfaktoren von Teamwork beleuchtet. Mit dem gewissen Etwas und vielen Übungen kann jeder Teilnehmer spüren wie ein gutes Miteinander funktioniert.

14. ALPBACHER EXPERTINNENTREFFEN DER VERSICHERUNGSMAKLER

30. AUGUST 2019

Der Fachverband der Versicherungsmakler und die Fachgruppe Tirol der Versicherungsmakler laden gemeinsam zum 14. ExpertInnentreffen am 30. August 2019 nach Alpbach ein.

Das Event widmet sich heuer dem Generalthema:

„Gesetz und Recht als Produkt-Influencer & Vorsorge - vielseitig, unterschätzt und zukunftsreich“

PROGRAMM

I. Teil

Gesetz und Recht als Produkt-Influencer

- 10:00 – 13:00 Uhr Vorträge u.a. von
- Mag. Andreas KÖBL, Vorstand
UNIQA International AG
 - Univ.-Prof. Dr. Michael GRUBER,
Forschungsinstitut für Privatversicherungsrecht,
Universität Salzburg
 - Hon.-Prof. Dr. Johann HÖLLWERTH,
Hofrat des OGH im 7. Senat

Festvortrag

2. Teil

Vorsorge – vielseitig, unterschätzt und zukunftsreich

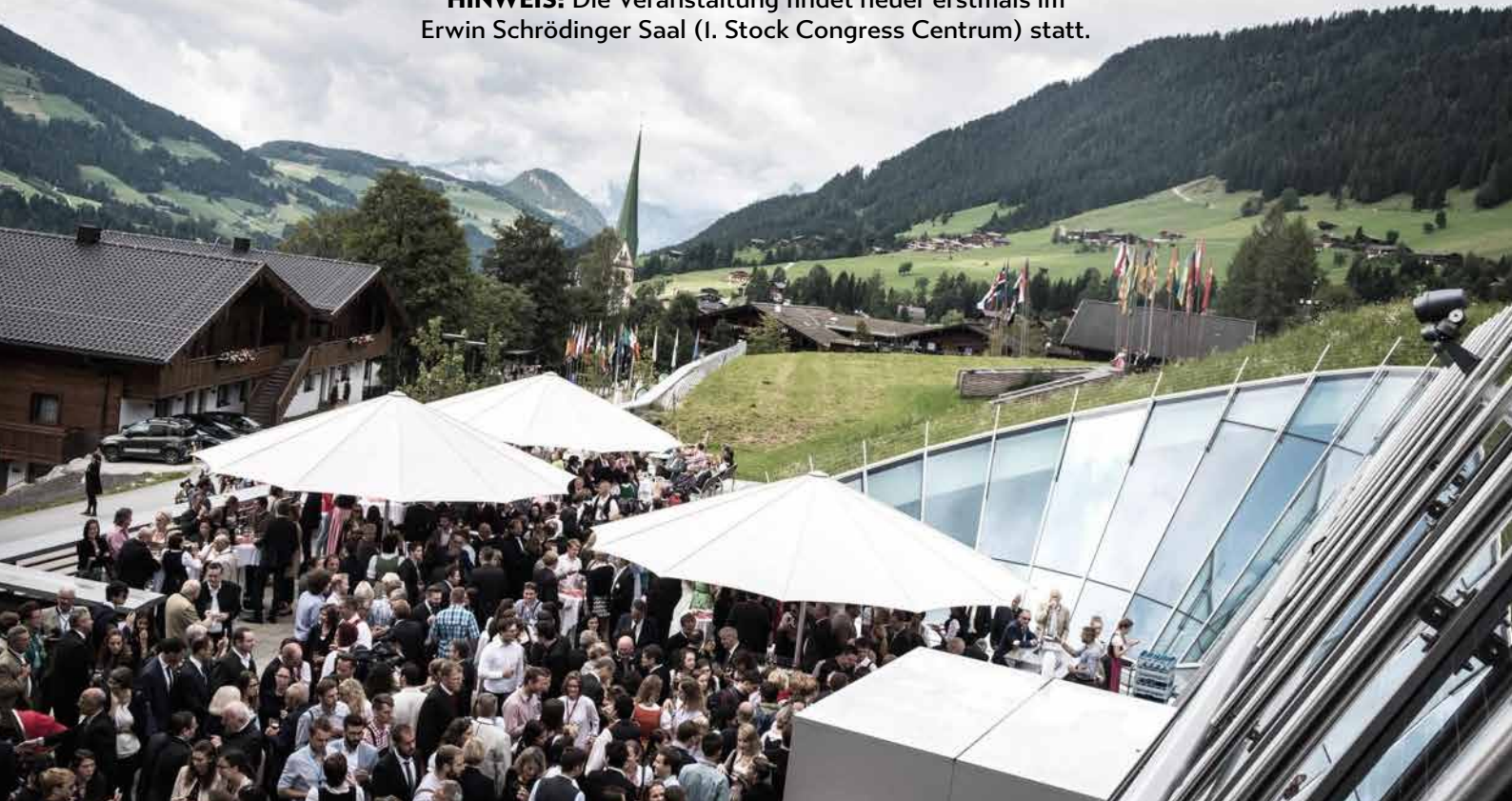
- 15:30 – 17:30 Uhr Vorträge u.a. von
- Michael MISKARIK, HDI Lebensversicherung AG
Leiter Niederlassung Österreich
 - Mag. Frederik FOKKINK,
S&S Versicherungsmakler GmbH

17:30 – 18:10 Uhr Podiumsdiskussion

ab 19:00 Uhr traditioneller Abendempfang im Hotel
Alpbacherhof

Nähere Details zum Programm folgen in Bälde und werden laufend aktualisiert.

HINWEIS: Die Veranstaltung findet heuer erstmals im
Erwin Schrödinger Saal (I. Stock Congress Centrum) statt.



Die Anmeldung zum 14. Alpbacher ExpertInnentreffen ist ab sofort auf der Webseite des Fachverbandes möglich.
Anmeldeschluss ist der 13.08.2019.

Für die Zimmerreservierung wurde von Alpbach Tourismus erstmalig eigens für die Veranstaltung ein Reservierungslink zur Verfügung gestellt. Diesen finden Sie ebenfalls auf der Webseite des Fachverbandes.

POSITIVE AUSSICHT

Dr. Othmar Karas, M.B.L.-HSG ist seit 1999 Abgeordneter zum Europäischem Parlament. Von 2012 bis 2014 war er einer der Vizepräsidenten des Europäischen Parlament. Er tritt bei der Europawahl 2019 für die ÖVP an. Neben seiner politischen Laufbahn, war Karas von 1981 bis 1995 im Banken und Versicherungsbereich tätig. Zuletzt war er Generalsekretär Stv. der ehemaligen Bundesländer Versicherung. Wir haben mit ihm über die Regulatorien, Reform der EU Finanzmarktaufsicht, Anlegerschutz und die Gefahr eines allgemeinen Provisionsverbotes gesprochen.

Aktuelle Regularien wie MiFID II und die IDD werden derzeit von den Finanzdienstleistern und Versicherungsvermittlern umgesetzt. Mit welchen weiteren Initiativen auf europäischer Ebene ist in diesem Bereich in absehbarer Zeit zu rechnen?

Karas: Als Antwort auf die globale Finanz- und Wirtschaftskrise haben das Europaparlament und die EU-Mitgliedstaaten gemeinsam mehr als 40 Maßnahmen beschlossen. Darunter auch die neuen Richtlinien

Praxisorientierte Regulierung braucht Dialog. Bei jedem Schritt vorwärts wollen wir aus den Erfahrungen lernen.

für Wertpapierdienstleistungen und Versicherungsvermittler. Das Hauptaugenmerk liegt jetzt auf dem Abschluss der nationalen Umsetzung. Um zu

überprüfen, ob und wie die bestehenden Regeln weiter verbessert werden können, braucht es einen engen Austausch mit allen Betroffenen. Praxisorientierte Regulierung braucht Dialog. Bei jedem Schritt vorwärts wollen wir aus den Erfahrungen lernen. Vorschläge der Europäischen Kommission zur Überarbeitung des Versicherungsaufsichtsrechts (Solvabilität-II) oder der Finanzmarktrichtlinie (MiFID II) erwarte ich nicht vor 2020. Den Gesetzesinitiativen müssen umfassende Konsultationen sowie Auswirkungsstudien vorausgehen.

Am 21. März 2019 haben sich das Europäische Parlament und die Mitgliedstaaten auf eine umfassende Reform der EU-Finanzmarktaufsichtsbehörden geeinigt. Welche Neuerungen bringt diese Reform mit sich?

Karas: Mit der Überarbeitung der Befugnisse, Governance und Finanzierung der EU-Behörden machen wir das europäische Aufsichtssystem für den Finanzmarkt stärker, effektiver und effizienter und rüsten es besser für Herausforderungen wie Globalisierung, Digitalisierung, Geldwäsche und Brexit. Als Chefverhandler für das Europaparlament bin ich sehr zufrieden mit dem Ergebnis und froh, dass alle meine Prioritäten durchgesetzt werden konnten. Darunter sind zum Beispiel die stärkere Verankerung des Proportionalitätsprinzips in der Aufsichtstätigkeit der Behörden, klare Verantwortungsstrukturen und eine

effizientere Beschlussfassung sowie eine Stärkung der demokratischen Rechenschaftspflicht und Kontrolle durch das Europaparlament. Eine wichtige Neuerung ist auch die Bündelung von Aufsichts- und Kontrollbefugnissen im Kampf gegen Geldwäsche im Finanzsektor bei der Europäischen Bankenaufsichtsbehörde EBA. Das ist wichtig, da die jüngsten Beispiele in Instituten der Mitgliedstaaten zeigten, dass unsere strenge Vorschriften gegen Geldwäsche nicht überall in der EU wirksam überwacht und durchgesetzt werden. Die EU-Aufsichtsbehörden bekommen künftig auch mehr Mitsprache bei Entscheidungen, ob die Geschäftspraktiken und Regeln von Drittstaaten – und damit wohl auch Großbritanniens – EU-Recht entsprechen. Das ist notwendig, damit die Briten, wenn sie die EU verlassen haben, nicht anfangen, mit laxen Regeln schwindlige Geschäft bei uns zu machen.

MiFID II und die IDD schreiben aus Gründen des Anlegerschutzes umfassende Informations- und Meldepflichten vor. Was passiert auf Ebene der europäischen Gesetzgebung, um derartige administrative Anforderungen im Zaum zu halten?

Karas: Der Anleger muss in der Lage sein, seine Entscheidung auf Basis aller rele-

Der Anleger muss in der Lage sein, seine Entscheidung auf Basis aller relevanten Informationen zu treffen.

vanten Informationen zu treffen. Ein angemessener Kundenschutz und verhältnismäßige Regeln sind kein Widerspruch. Die Vorschriften müssen sowohl für den Anleger als auch für das Unternehmen praktikabel sein. Die Wahrung dieses Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes ist eines meiner Hauptanliegen im Bereich der Finanz-



marktregulierung. Das heißt, dass unterschiedliche Größen, Geschäftsmodelle und Risikoprofile sowohl in der Regulierung als auch bei der Aufsichtstätigkeit adäquat berücksichtigt werden müssen. In MiFID II und in der IDD haben wir das festgeschrieben. Wie bei jeder Richtlinie, die Mindestanforderungen vorschreibt, steht auch der nationale Gesetzgeber in der Verantwortung, diese Anforderungen nicht unverhältnismäßig zu überbieten. Darüber hinaus darf auch die Ausführungsgesetzgebung (auf „Level 2 und 3“) nicht über das Ziel hinausschießen. Besonders im Zuge der neuen Bankenregulierung – die ich als Chefverhandler der EVP-Fraktion mitverhandelt habe – ist hier ein großer Schritt vorwärts gelungen. So haben wir erstmals eine Definition der Proportionalität verankert und für kleine und nicht-komplexe Institute erhebliche administrative Erleichterungen vorgesehen, zum Beispiel bei den Berichts- und Offenlegungspflichten. Das ist ein großer

Ich bin davon überzeugt, // dass die Vielfalt der Finanzdienstleister und Versicherungsvermittler eine Stärke ist.

Erfolg für die Österreichische Rat-
spräsidentschaft gemeinsam mit dem Europaparlament.

Wie schätzen Sie die Gefahr ein, dass viele

kleine und unabhängige Versicherungsvermittler in Europa aufhören und es einen Konzentrationsprozess zu ein paar Großen gibt?

Karas: Ich bin davon überzeugt, dass die Vielfalt der Finanzdienstleister und Versicherungsvermittler eine Stärke ist. Wir haben rund 3.400 Versicherungsunternehmen mit unterschiedlichen Größen, Geschäftsmodellen und Risikoprofilen in Europa. Das führt zu mehr Auswahl, mehr Wettbewerb und weniger Krisenanfälligkeit. Und das wiederum stärkt Vertrauen, Verbraucherschutz und Kundennähe. Diese Vielfalt ist daher ein fixer Bestandteil meiner Vision der künftigen Finanz- und Versicherungswirtschaft in Europa. Ein Finanzmarkt mit nur großen Unternehmen wäre meines Erachtens nicht erstrebenswert. Ich will, dass es weiterhin auch kleine und unabhängige Versicherungsvermittler in Europa gibt. Daher will ich mich weiterhin konsequent für die Berücksichtigung derer Interessen bei der europäischen Gesetzgebung einsetzen.

Wie kann man bei Datenmeldungen an die Behörden verhindern, dass Mehrfachmeldungen entstehen und unnötige Datenmengen angehäuft werden?

Karas: Sowohl MiFID II als auch die IDD harmonisieren die europäischen Finanzmarkt- und Versicherungsregeln. Um Ihren unterschiedlichen Aufsichtspflichten

nachkommen zu können, müssen sowohl die nationalen als auch die europäischen Aufsichtsbehörden für Versicherungen (EIOPA) und Wertpapiere (ESMA) über entsprechende Informationen und Daten verfügen. Entscheidend für den Schutz der Verbraucher ist aber nicht nur

die Transparenz, sondern vor allem auch die Risikoaffinität der Produkte. Dieses Risiko lässt sich nicht durch überschießende Offenlegungs- und Meldepflichten reduzieren, sondern muss mittels adäquater Kapitalanforderungen in der Regulierung adressiert werden. Auch bei

den Datenanfragen braucht es Verhältnismäßigkeit. Damit duplikative Meldepflichten der Vergangenheit angehören, hat das Europaparlament bei der neuen Bankenregulierung zum Beispiel den Aufbau eines einheitlichen Melderegisters für aufsichtsrechtliche und statistische Zwecke durchgesetzt. Das sollte es auch im Finanzmarkt- und Versicherungsaufsichtsrecht geben.

Vor allem unter Berücksichtigung des Brexit, wie schätzen Sie die Möglichkeit ein, dass ein allgemeines Provisionsverbot wieder auf den Tisch kommt?

Karas: Das Chaos um den Brexit zeigt vor allem, welche tiefgreifenden Auswirkungen eine Politik der Schuldzuweisung, die Nationalisierung der EU-Politik und eine Unaufrichtigkeit im Umgang mit Europa und den Sorgen und Ängsten der Menschen haben können. Unabhängig davon, gibt es in Europa sehr unterschiedliche Vergütungspraktiken. Während in Österreich und Deutschland Provisionen üblich sind, haben andere Märkte wie die Niederlande und Großbritannien Provisionen verboten. Bei der IDD wurde daher entschieden, ein eventuelles Provisionsverbot ins Ermessen der Mitgliedsstaaten zu stellen. Ich persönlich sehe ein allgemeines Provisionsverbot nach wie vor kritisch. Es könnte ein ungleiches Wettbewerbsfeld schaffen und nicht zu mehr Konsumentenschutz, Transparenz oder einem fairen Preis-Leistungsverhältnis beitragen, sondern den Wettbewerb sogar verringern und Preise für Endkunden erhöhen. Zumindest der bestehende Ermessensspielraum muss erhalten bleiben. Dafür will ich mich auch weiterhin einsetzen.

Vielen Dank für das Gespräch.

Das Chaos um den Brexit zeigt vor allem, // welche tiefgreifenden Auswirkungen eine Politik der Schuldzuweisung, die Nationalisierung der EU-Politik und eine Unaufrichtigkeit im Umgang mit Europa und den Sorgen und Ängsten der Menschen haben können.

Denk wer sich
WOHLFÜHLT,
wird schneller
GESUND.

**Privatpatient
im Spital**

Arzt und Kranken-
haus frei wählen.

Denk


UNIQA

www.uniqa.at

Mehr Angaben zu der beworbenen Versicherung finden Sie auf www.uniqa.at in unserem Produktinformationsblatt.

AWARD

ÖVM

Bereits zum 13. Mal hat der Österreichische Versicherungsmaklerring den „Assekuranz Award Austria“ vergeben. Anhand von rund 20 Leistungsbereichen wurden an die 40 Versicherungen bewertet. Produktqualität, Maklerservice, Flexibilität, Polizzierung und Prämienhöhen standen dabei an erster Stelle. 500 Versicherungsmakler, die in den vergangenen Jahren aktiv Versicherungsprodukte in den Sparten Kranken-, Ableben-, fondsgebundene Lebensversicherung, Unfall-, Haushalt- und Rechtsschutzversicherung privat vermittelt

haben, durften an der Wertung teilnehmen. Wissma erhob auch die Sparten, die 2018 am häufigsten vermittelt wurden: Kfz (Privat & Gewerbe) mit 93 Prozent vor Gewerbe mit 88 Prozent und Betriebs-Rechtsschutz mit 85 Prozent. Dazwischen liegt Landwirtschaft mit 65 Prozent, abgeschlagen die betriebliche Altersvorsorge mit 50 Prozent. Die Sieger in den einzelnen Sparten waren: Kfz-Haftpflichtversicherung – muki Versicherungsverein; Kfz-Kasko – HDI Versicherung; Betriebs-Rechtsschutz – Zürich Versicherung; Gewerbeversicherung – Generali Versicherung; Landwirtschaft – Generali Versicherung; Betriebliche Altersvorsorge – Allianz Versicherung. **M**

Mag. Alexander Meixner, Vorstand ÖVM; Mag. Alexander Gimborn, Vorstand ÖVM; Mag. Werner Müller, CSO Allianz; Günther Weiß, Vorstand HDI; Mag. Silvia Emrich, Vorstand Zürich; Wenzel Staub Vorstandsdirektor MUKI; Arno Schuchter, Vorstand Generali; Dr. Christoph Zauner, Leitung Retail & Corporate Generali; Mag. Dr. Katja Meier-Pesti, wissma; Ing. Alexander Punzl, Präsident ÖVM



RUNDUM-GESUNDHEITSVORSORGE

Wiener Städtische Versicherung

Für die Österreicher rücken die Themen Gesundheit und Prävention immer mehr in den Vordergrund, für 70 Prozent steht die persönliche Gesundheitsvorsorge im Fokus. „Mit der neuen Rundum-Gesundheitsvorsorge ‚MEDplus Kombi‘ haben wir zwei Bereiche zusammengefasst: die Vorsorge inklusive Wellness, damit unsere Kunden erst gar nicht

krank werden, und die optimale Behandlung, wenn doch etwas passiert“, erklärt Vorstandsdirektorin Christine Dornaus, Wiener Städtische Versicherung. ‚MEDplus Kombi‘ bietet in den Kombination aus Sonderklasse- und Privatarztversicherung sowie Vorsorgebausteinen umfassenden Schutz. Der Entfall des Selbstbehalts bis zum 40. Geburtstag, nach Unfall und bei Entbindung sowie die Prämienrückgewähr bei Leistungsfreiheit machen diese Gesundheitsvorsorge besonders für junge Menschen attraktiv.

BIPRO SCHNITTSTELLE

VAV Versicherung/ BiPRO/ARISECUR

IT-Schnittstelle Dokumente und Daten vollautomatisch zur Verfügung. ARISECUR hat als erster BiPRO Consumer an das Service angedockt.

Über die Software des Vertriebspartners können nun Polizen, Indes Anpassungsinformationen und Daten, wie OMDS Bestand, OMDS Provision vollautomatisch abgeholt, zugeordnet, interpretiert und weiterverarbeitet werden. „Wir freuen uns sehr, mit der Bereitstellung einer BiPRO-Schnittstelle für unsere Vertriebspartner erneut die technologische Spitzenposition der VAV unter Beweis gestellt zu haben. Dass wir diese kürzlich gemeinsam mit ARISECUR, dem zahlenmäßig größten Zusammenschluss österreichischer Versicherungsvermittler, in Betrieb nehmen durften, ehrt uns nicht nur, sondern beweist auch den hohen Stellenwert von technologiebasierter Vertriebsunterstützung in der heutigen Zeit. Wir als VAV möchten unseren Vertriebspartnern einmal mehr dabei helfen, Prozesskosten zu reduzieren und somit mehr Ressourcen für persönliche Kundengespräche zur Verfügung zu haben.“, so Sven Rabe und

Die VAV Versicherung stellt ihren Vertriebspartnern über eine BiPRO konforme

Christian Sipöcz, die beiden Vorstände der VAV Versicherung. Begeistert über die neue Art der Zusammenarbeit zeigt man sich auch auf Seiten der ARISECUR: „Gerade im privaten Sach- & Kfz-Geschäft leiden Makler unter einem ungünstigen Verhältnis aus hohem Arbeitsaufwand bei vergleichsweise geringen Einnahmen. Die VAV leistet einen enormen Beitrag, unseren Maklern diese Situation zu erleichtern. Wir ersparen uns durch die Schnittstelle mit der VAV 200 Personentage pro Jahr in der Administration. Schließlich ist die Vollautomatisierung des Maklerdienstes unser wichtigstes Ziel als ARISECUR“, so Geschäftsführer Andreas Büttner.

M Sven Rabe, Andreas Büttner und Dr. Philip Steiner



NOTFALL-HOTLINE

IGV Austria

Die IGV Versicherungsmakler bieten ihren Kunden seit Mitte April eine 24-Stunden-Notfall-Hotline an. „Die Anforderungen an uns Versicherungsmakler werden immer größer. Die Kunden erwarten im Schadenfall sofortige Unterstützung – auch am Wochenende oder in den Abendstunden. Es ist für den einzelnen Berater kaum mehr möglich, alleine allen Erfordernissen gerecht zu werden. Als Interessensgemeinschaft, die derzeit 144 Maklerbetriebe umfasst, sind wir in der Lage, unseren Kundinnen und Kunden einen 24-Stunden-Service zu bieten und sie im Notfall zu begleiten – kostenlos und rund um die Uhr. Das stellt einen zusätzlichen

Mehrwert sowohl für unsere Mitglieder als auch für deren Klienten dar“, betont Helmut Hochnegger, Vorstand der IGV Austria.



BILANZEN 2018

Generali Versicherung

Die Generali Österreich konnte in einem gesättigten Marktumfeld ihr Prämienvolumen um 2,1 Prozent auf 2.638 Millionen Euro steigern. Im Schaden/Unfallsegment wurde ein Zuwachs von 2,5 Prozent, in der Krankenversicherung ein Plus von 5,2 Prozent und in der Lebensversicherung ein geringes Wachstum von 0,4 Prozent gemeldet. Das Operative Ergebnis betrug 236 Mio. Euro. Die Combined Ratio lag Ende des Jahres bei 92,4 Prozent. Im Jahr 2018 erzielte die Generali ein EGT in Höhe von 213,5 Mio. Euro.

Talanx Gruppe

Die Talanx Gruppe hat das Jahr 2018 mit folgendem Ergebnis abgeschlossen: Die Bruttoprämien sind um 6 Prozent auf 34,1 Mrd. Euro gestiegen. Die Combined Ratio liegt bei 98,2 Prozent. Der EBIT im Konzern stieg um 13 Prozent auf 2 Mrd. Euro. Das Konzernergebnis liegt um 5 Prozent über dem des Vorjahres und damit bei 703 Mio. Euro. Die Dividende der Aktien wurde auf 1,45 Euro vorgeschlagen. Die konzernweite Solvency-Quote lag zum 30. September 2018 bei 203 Prozent.

HDI Versicherung

Auch in Österreich war die HDI Versicherung erfolgreich tätig. Das EGT lag bei 14,787 Mio. Euro, die verrechneten Bruttoprämien lagen bei 204 Mio. Euro. Die Combined Ratio lag mit 85,53 Prozent in einem hervorragenden Bereich.

Helvetia Versicherung

Das Gesamtprämienaufkommen der Helvetia Versicherung in Österreich lag im letzten Jahr bei 494,3 Mio. Euro. Die Combined Ratio lag bei 89,2 Prozent in Österreich, der Netto-Schadensatz ist im Vergleich zum Vorjahr auf 59,9 Prozent zurückgegangen. In der Helvetia Gruppe wurde ein Wachstum des Geschäftsvolumens von 3,9 Prozent auf 9,07 Mrd. Schweizer Franken verzeichnet. Das IFRS-Ergebnis nach Steuern beträgt 431 Mio. Schweizer Franken, operativ erwirtschaftete der Versicherungskonzern freie Mittel in der Höhe von 289,8 Mio. CHF.

Versicherungsverband Österreich

Die gesamte österreichische Versicherungswirtschaft vermeldete im vergangenen Jahr ein Wachstum der Prämieinnahmen um 1,2 Prozent auf 17,3

Mrd. Euro. Die Lebensversicherung musste wiederum einen Rückgang von 3,6 Prozent auf rund 5,6 Mrd. Euro verzeichnen. Insgesamt wurden im abgelaufenen Geschäftsjahr 6,6 Mrd. Euro an Kunden ausbezahlt. Die private Krankenversicherung verzeichnete nach ersten Meldungen ein Wachstum von 4,3 Prozent auf 2,2 Mrd. Euro. Leistungen wurden in Höhe von 1,4 Mrd. Euro erbracht. Das Prämienvolumen der Schaden-Unfallversicherung, inkl. Kfz-Haftpflicht wuchs 2018 auf 9,5 Mrd. Euro. Die Leistungen in diesem Segment wurden mit 5,9 Mrd. Euro beziffert.

UNIQA-Konzern

Die gesamten verrechneten Konzernprämien sind im Jahre 2018 auf 5,3 Mrd. Euro leicht gestiegen, die Combined Ratio lag bei 96,8 Prozent. Das Konzernergebnis erhöhte sich auf 243 Mio. Euro. Die Kapitalquote SCR lag bei rund 250 Prozent. Die Dividende stand pro Aktie bei 53 Cent. Das versicherungstechnische Ergebnis stieg um 26,7 Prozent auf 140,2 Mio. Euro. Das operative Ergebnis lag bei 350,1 Mio. Euro. In Österreich hat der Versicherungskonzern ein Prämienwachstum in der Schaden- und Unfallversicherung von 5 Prozent auf 1,7 Mrd. Euro gemeldet. Auch in der Krankenversicherung stiegen die Prämieinnahmen auf 1 Mrd. Euro. Bei der Lebensversicherungssparte verringerten sich die verrechneten Prämien um 3,1 Prozent auf 1,02 Mrd. Euro.

Allianz Versicherung

Das Ergebnis der Allianz Gruppe in Österreich ist über alle Geschäftsbereiche positiv, da ein Plus von 2,2 Prozent auf 1,45 Mrd. Euro erwirtschaftet werden konnte. Nur der Lebensversicherungsbereich musste einen Rückgang von 3,6 Prozent verzeichnen. Die versicherungstechnischen Aufwendungen lagen Ende des vergangenen Jahres bei 960,2 Mio. Euro. Das versicherungstechnische Ergebnis stieg um 59,3 Prozent auf 110,8 Mio. Euro. Die Combined Ratio wurde auf 90,6 Prozent verbessert. Das EGT der Gruppe in Österreich wuchs um 33,8 Prozent auf 137,5 Mio. Euro.

Vienna Insurance Group

Das Gesamtprämienvolumen des VIG-Konzerns lag im vergangenen Jahr bei 9,7 Mrd. Euro. Der Gewinn vor Steuern wurde um 10 Prozent auf 485 Mio. Euro erhöht. Die Combined Ratio steht bei 96 Prozent. Die Dividende pro Aktie wurde in Höhe von 1 Euro vorgeschlagen. Die Solvenzquote lag Ende 2018 bei 239

Prozent. Das Finanzergebnis stieg um 12,2 Prozent auf knapp über 1 Mrd. Euro. Die gesamten Kapitalanlagen einschließlich der liquiden Mittel des Konzerns betragen zum 31.12.2018 37,6 Mrd. Euro.

Zurich Österreich

Zurich Österreich konnte 2018 ein EGT von 6 Millionen Euro und einen Jahresgewinn von 36 Millionen Euro erwirtschaften. Die Combined Ratio lag bei 94,1 Prozent, das Nettofinanzergebnis bei 35 Millio-

nen Euro. Der Netto-Schadenaufwand erhöhte sich um 3,8 Prozent auf 162 Millionen Euro. Damit ergab sich ein Schadensatz von 70,2 Prozent. Weitere Verbesserungen konnten beim Kostensatz netto erzielt werden, der um 0,3 Prozentpunkte auf 23,8 Prozent sank. Im Bereich Schaden/Unfall steigerte die Zurich die Prämieinnahmen auf 503 Millionen Euro, im Lebensversicherungsbereich konnten die laufenden Prämien einen Zuwachs von 1,5 Prozent, die fondsgebundene ein Plus von 3,3 Prozent vermelden. Der Einmalerlag sank um erwartete 62 Prozent. **M**

ZUWACHS

BiPRO

in Österreich. Die Maklergruppierung wird die Standards in ihrer Kundenverwaltungslösung implementieren, um Geschäftsprozesse zwischen Versicherer und Versicherungsmakler noch weiter zu beschleunigen.

„Die Implementierung des Standards in unsere hauseigene „All-In-One“-Lösung bestehend aus Kundenverwaltung und IDD-konformen Beratungstool mit automatisiertem Marktvergleich ist ein weiterer Meilenstein in unserer digitalen Entwicklung“, sagt Matthias Lindenhofer, Geschäftsführer DIE Maklergruppe. „Die Partnerschaft bedeutet für uns die konsequente Fortführung der Digitalisierungsstrategie der Maklergruppe mit dem Ziel, das Leben des Maklers in allen

Mit Anfang April wird „DIE Maklergruppe“ neues Mitglied bei BiPRO e.V.

Bereichen einfacher zu machen. Produkt, Ertrag und IT, alles aus einer Hand“, kommentiert Rainer Vogelmann, Geschäftsführer DIE Maklergruppe. **M**

Akad. Vkm. Rainer Vogelmann,
Dr. Philip Steiner und Akad. Vkm.
Matthias Lindenhofer



SOFORTPOLIZZIERUNG

VAV Versicherung

Innerhalb weniger Momente kann der VAV-Vertriebspartner in allen Sachsparten nach Vertragsabschluss die Originalpolizze ausdrucken. Weiters ist die Polizze auch direkt im eigenen Verwaltungsprogramm zuordenbar. Seit März ist die Sofortpolizze verfügbar, wenn der Antrag als

digitaler XML-Antrag über VAV Pro eingereicht wird und eine Dunkelverarbeitung möglich ist. Die Polizze wird als PDF-Dokument verschlüsselt zugestellt, bei Bedarf via VAV Secure Mail, die auch bei Empfängern mit Providern ohne E-Mailverschlüsselung einen sicheren Versand gewährleistet. In der Kfz-Sparte ist eine Sofortpolizzierung nicht möglich, da auf Zulassungsdaten gewartet werden muss. **M**

DIE SCR-QUOTE VON VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN

Immer häufiger wird in Veröffentlichungen von Versicherungsunternehmen (z.B. Geschäftsbericht, Bilanzpressekonferenz, SFCR-Report) die sogenannte SCR-Quote berichtet. Wir haben den Versicherungsmathematiker Johannes Pohl-Grund gefragt, was es damit auf sich hat.

Herr Pohl-Grund, was ist die „SCR-Quote“ und wie wird sie ermittelt?

Pohl-Grund: Die SCR-Quote (oder auch Solvenzquote bzw. Solvency-II-Kapitalquote) berechnet sich zunächst sehr einfach als das Ergebnis der Division zweier Zahlen: Die vorhandenen Eigenmittel eines Versicherungsunternehmens werden durch die aufsichtsrechtlichen Solvenzkapitalanforderungen (englisch „Solvency Capital Requirement“, SCR) geteilt. Wenn beispielsweise 240 Mio. € Eigenmittel vorliegen und das SCR 100 Mio. € beträgt, so ist die SCR-Quote 240 %.

Und wo findet man die SCR-Quoten eines einzelnen Unternehmens?

Pohl-Grund: Die SCR-Quote muss jährlich im „Bericht über Solvabilität und Finanzlage“ an die Öffentlichkeit berichtet werden. Dieser auch als SFCR (Solvency and Financial Condition Report) bezeichnete Bericht wird z.B. auf der Webseite des Unternehmens zum Download zur Verfügung gestellt. Zudem muss die SCR-Quote zu jeder Zeit größer als 100 % sein, ein Unterschreiten ist nach § 279 VAG unverzüglich der Aufsichtsbehörde (FMA) anzuzeigen und es muss sehr kurzfristig ein Sanierungsplan zur Wiederherstellung gesunder Finanzverhältnisse vorgelegt werden. Die Maßnahmen gehen bis zum Entzug der Versicherungslizenz. Das SCR stellt also eine (Mindest-) Sollgröße für das Eigenkapital dar und wird mit Hilfe der sogenannten Solvency-II-Standardformel oder eines internen Modells berechnet.

Standardformel? Das hört sich nach einfacher Schulmathematik an.

Pohl-Grund: Leider ist der Begriff hier sehr irreführend, denn die sogenannte Standardformel ist tatsächlich eine Zusammenstellung von vielen hundert Einzelformeln. Alleine die Beschreibung dieser

EU-weit einheitlichen Berechnungsvorschrift umfasst mehrere hundert Seiten Papier. Das SCR berechnet sich so, dass Risiken getragen werden können, die statistisch maximal alle 200 Jahre eintreten, also auf einem hohen Sicherheitsniveau von 99,5 % wie die Statistiker sich ausdrücken.

Und wie lässt sich die SCR-Quote interpretieren? Je höher desto besser?

Pohl-Grund: Im Grunde genommen ist diese Sichtweise (zumindest bei vergleichbarem SCR) schon richtig. Eine hohe Bedeckungsquote ist ein Indikator für eine starke Kapitalausstattung. Und je besser die Kapitalausstattung ist, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Versicherungsunternehmen durch negative Änderung der Rahmenbedingungen (Naturkatastrophen, Kapitalmarktkrisen) ernsthaft gefährdet wird. Die SCR-Quote kann somit als Maßzahl für die finanzielle Tragfähigkeit und Stabilität von Unternehmen gesehen werden.

Aber das ist doch gerade der Gegenstand von der Bewertung durch Ratingagenturen. Sind Unternehmensratings durch Solvency II überflüssig geworden?

Pohl-Grund: Die Unternehmensbewertung unter Solvency II und durch Rating-Agenturen stehen in meiner Sicht nebeneinander, setzen unterschiedliche Schwerpunkte und dienen verschiedenen Zielen. Rating-Agenturen bewerten die finanzielle Stärke eher aus dem Blickwinkel von Investoren und Gläubigern des Kapitalmarktes. Solvency II als Instrument der Versicherungsaufsicht dient dazu, die Belange der Versicherten zu wahren und sicherzustellen, dass

Johannes Pohl-Grund ist Diplom-Mathematiker und Mitglied der Deutschen Aktuarvereinigung (DAV). Er ist Vorstandsmitglied der ALLCURA Versicherungs-Aktiengesellschaft in Hamburg und leitet dort die Bereiche Aktuariat, Risikomanagement, Finanzen, Controlling und IT. In früheren Stationen seiner beruflichen Laufbahn war er u.a. langjährig für ein großes aktuarielles Beratungshaus in Deutschland tätig. Mit der Entwicklung von Solvency II beschäftigt er sich seit Mitte der 1990er Jahre. **i**



die Verpflichtungen aus den Versicherungsverträgen jederzeit erfüllbar sind. Für den Versicherungsmakler könnte also die SCR-Quote das passendere Instrument sein wenn es darum geht, die Interessen seiner Kunden zu wahren.

Interessanterweise gibt das eben angesprochene Regelwerk der Standardformel sogar vor, wie das Ausfallrisiko von Versicherungsunternehmen zu bewerten ist, wenn kein Rating vorliegt und stellt somit einen Zusammenhang zwischen Rating und SCR-Quote her: Eine SCR-Quote von 196 % oder höher entspricht beispielsweise einem AA-Rating, eine SCR-Quote von 175 % einem A-Rating und eine

SCR-Quote von 122 % entspricht einem BBB-Rating (vgl. Artikel 199 Delegierte Verordnung 2015/35). Dennoch ist die SCR-Quote nur als ein Startpunkt für die qualifizierte Einschätzung eines Unternehmens zu verstehen, nicht als Ende. Und neben den reinen Kennzahlen wird der Versicherungsmakler bei der Auswahl des Versicherungsunternehmens immer auch qualitative Aspekte wie fachliche Expertise, Geschwindigkeit und Zuverlässigkeit zur bestmöglichen Erfüllung der Bedürfnisse seiner Kunden berücksichtigen.

Vielen Dank für das Gespräch.

M

FALLSTRICKE FÜR UNTERNEHMEN

Coface

Der Anstieg der Gefahren, wie das eskalierende politische Risiko, die hohe Volatilität der Rohstoffpreise und die Versorgungsengpässe verlangsamten das weltweite Wachstum Ende 2018 und trüben die Aussichten für 2019. „Zum ersten Mal seit der Staatsschuldenkrise 2011-2012 müssen Unternehmen in diesem Jahr zur gleichen Zeit zwei Fallstricke beachten: die konjunkturelle Abschwächung und die politischen Risiken“, so Julien Marcilly, Coface Chief Economist. Besonders betroffen sei die Automobilbranche: Nach einem Wachstumszyklus von rund acht Jahren zeichnet sich jetzt eine Verlangsamung ab. Das politische Risiko wird 2019 in Europa ein wichtiges Thema sein. Der Coface-Indikator für das soziale Risiko ist auf dem höchsten Stand seit 2010. Das Wachstum des Welthandels wird sich in diesem Jahr voraussichtlich weiter verlangsamten. Coface prognostiziert aktuell

für 2019 nur +2,3 Prozent. Zahlreiche politische Risiken müssen in diesem Jahr in den aufstrebenden Ländern, und insbesondere in Afrika, überwacht werden.

Durch die Verdreifachung der Internet-Zugangsrate seit 2010 verfügen die Menschen über mehr Möglichkeiten, ihre Frustration auszudrücken. Coface wertet die Länderbewertungen von ölabhängigen Volkswirtschaften auf, da der Ölpreis trotz hoher Volatilität auf einem moderaten Niveau bleibt: Angola (jetzt C), Aserbaidschan (B), Kanada (A2), die Vereinigten Arabischen Emirate (A3) und Trinidad & Tobago (B). Libanon ist das einzige Land, welches in diesem Jahr bislang herabgestuft wurde (jetzt D), das durch anhaltende wirtschaftliche Schwierigkeiten bestraft wird. Die Coface-Länderbewertungen erfolgen auf einer achtstufigen Skala, aufsteigend nach dem Risiko: A1 (sehr niedrig), A2 (niedrig), A3 (noch gering), A4 (noch akzeptabel), B (nimmt spürbar zu), C (hoch), D (sehr hoch) und E (extrem). **M**

ONLINE-VERGLEICHSPORTALE

YOUSURE Tarifvergleich GmbH

Im Internet Angebote zu vergleichen, boomt – egal, ob Versicherungen, Strom/Gas, Flug oder Handy. Laut einer Umfrage von durchblicker.at nutzten im Jänner dieses Jahres mittlerweile 83 Prozent der Österreicher Online-Vergleichsmöglichkeiten. Die laut Umfrage fünf größten Vergleichsportale Österreichs zählen zusammen bereits rund 10 Millionen Vergleiche pro Monat. In Summe haben die heimischen Haushalte im vergangenen Jahr dadurch bei ihren Fixkosten geschätzte 61 Millionen Euro eingespart. Vier von zehn Autokäufern haben 2018 die verfügbaren Kfz-Versicherungsangebote auf durchblicker.at verglichen. Bei der Vermittlung neuer Strom- und Gas-Verträge erreichte das Vergleichsportal einen Marktanteil von 27 Prozent. Der aktuellen Umfrage zufolge haben sich in den vergangenen drei Jahren knapp zwei von drei Haushalten ihre Versicherungsverträge angesehen. Aktuell erwägen rund 60 Prozent einen Anbieterwechsel. Ebenso sind sechs von zehn Haushalten dazu bereit, ihren Energie- oder Mobilfunkanbieter zu wechseln. Noch deutlicher zeigt sich die Begeisterung

der Österreicher für Vergleichsrechner beim Kauf von Computer, Waschmaschine und Co. (95 %), bei Hotelbuchungen (91 %) und bei Flugbuchungen (85 %).

Aktuell erspart sich ein einzelner österreichischer Haushalt durch einen Wechsel der Anbieter für Versicherungen, Bankkonten, Energie, TV und Telekommunikation je nach Haushaltsgröße und bestehenden Verträgen bis zu 3.040 Euro im Jahr. Mag. Reinhold Baudisch, Geschäftsführer von durchblicker.at: „Ziel von durchblicker.at ist es, dass der Online-Check bei Versicherungen, Finanzen, Strom/Gas, Handy, Festnetz- und Internet-Tarifen genauso wie beim Kauf von Elektronikartikeln, Hotel-Buchungen oder Flugreisen zur Gewohnheit wird. Wir wollen den Anbieterwechsel so einfach wie einen Einkauf im Supermarkt machen und damit die heimischen Verbraucher zusätzlich entlasten.“ **M**



Mag. Reinhold Baudisch

GEMEINDE AKTIV SCHUTZ

Wiener Städtische Versicherung

Die Wiener Städtische Versicherung bietet eine Versicherungslösung für Gemeinden und schließt damit die Lücke zwischen Gemeinde- und Organhaftpflichtversicherung. Mit dem „Gemeinde Aktiv Schutz“ sind sowohl die Gemeinde als auch deren Vertrauenspersonen geschützt, das sind alle Personen, die in einem Dienstverhältnis zur Gemeinde stehen, zum Beispiel: Beamte, Angestellte, Arbeiter, Lehrlinge, aber auch Mitglieder der einzelnen Ausschüsse und die Freiwillige Feuerwehr. „Die angenehmen Nebeneffekte sind sicherlich, dass man mit einem guten Gefühl seine Arbeit machen

kann und niemand wegen eines Fehlers mit einer Schadensersatzklage rechnen muss“, ergänzt Doris Wendler, Vorstandsdirektorin. Ausgenommen ist vorsätzliches Handeln. Folgendes Beispiel zeigt einen der Vorteile des Produktes: „In einem Fall wurde ein Laptop mit dem falschen Betriebssystem angeschafft. Der Fehler wurde aber erst später bemerkt, als das Gerät bereits beim Serviceprovider konfiguriert war und der Fehlkauf nicht mehr rückgängig gemacht werden konnte. Der Kaufpreis wird aufgrund des „Gemeinde Aktiv Schutzes“ rückerstattet.“ Weitere Vorteile sind unter anderem die Sicherung des Betriebsfriedens und die Abwendung von Schäden an der Gemeinde, die durch Fehler der Mitarbeiter entstehen können. **M**

DER OFFLINE-VERSICHERUNGSABSCHLUSS

EY-Studie

Das Jahr 2018 war ein starkes Jahr für die Versicherungen, jeder dritte Österreicher hat in den vergangenen zwölf Monaten einen privaten Versicherungsabschluss getätigt. Im Vorjahr waren Kfz-Versicherungen besonders beliebt (31 Prozent), gefolgt von Haushaltsversicherungen (20 Prozent) und Unfallversicherungen (7 Prozent). Beim Versicherungsabschluss zählt für den Großteil der Österreicher noch immer der persönliche Kontakt.

Acht von zehn Österreichern haben ihre letzte Versicherung offline bei einem Versicherungsvertreter (56 Prozent), Makler (10 Prozent), Bankberater (8 Prozent) etc. abgeschlossen. Nur sieben Prozent der Österreicher stehen einer Online-Beratung und einem Online-Abschluss positiv gegenüber. Das hat eine Studie der Beratungsorganisation EY zum Thema „Digitalisierung bei Versicherungen“ ergeben.

Aber nicht nur der Abschluss erfolgt offline, auch bei der Beratung und während der Kaufentscheidung gelten Versicherungsvertreter als Ratgeber Nummer eins. Auch Familie, Freunde und Bekannte gelten als bedeutsame Ratgeber. Informationen über TV, Radio sowie Apps werden hingegen als am wenigsten relevant bewertet. Ein Drittel der Befragten schätzt Online-Versicherungsberatung als qualitativ schlechter als persönliche Beratung. Die am meisten genutzte

digitale Self-Service-Funktion wird für Adressänderung, Kontodatenänderungen sowie Schadensmeldungen genutzt.

Während Beratung als Online-Service von 69 Prozent der Österreicher abgelehnt wird, präferiert jeder fünfte Nutzer dabei Chats, zehn Prozent setzen auf Video-Beratung. Online empfinden nur drei Prozent die gute Beratung als maßgeblich – offline ist die Beziehung zum Vermittler für die Hälfte (49 Prozent) wichtig.

„Eine Vielzahl von Versicherungskunden ist bereit, einen höheren Preis bei Offline-Abwicklungen in Kauf zu nehmen, sofern dieser eine persönliche Beziehung und Beratung zum Vermittler umfasst. Die stetige Verfügbarkeit von Informationen ist wichtig – egal ob offline oder online: 55 Prozent wollen Informationen jederzeit auf allen Kanälen abrufen können. Wagt man die digitale Hürde und entscheidet sich für einen Online-Service, so wird dieser in den meisten Fällen auch als nützlich empfunden“, so EY-Partner Ali Aram.

Wenn es um entgegengebrachtes Vertrauen und Datenschutz geht, liegen die Banken vor den Versicherungen im Ranking in Österreich. Für neu gegründete Unternehmen wie Start-ups ist es noch schwer als vertrauenswürdig eingestuft zu werden. Über die Hälfte der Teilnehmer an der Studie lehnen es ab, den nächsten Versicherungsabschluss bei einer noch unbekannteren Marke zu tätigen. **M**

VORSCHAU



Interview mit Ulrich Zander,
BIPAR-Chairman



BIPAR Meeting in Wien

IMPRESSUM

Medieninhaber und Verleger: risControl, Der Verein für Versicherung- und Finanzinformation | ZVR 780165221

Geschäftsführer: Isabella Schachinger

Verlagsort: Oberthorn 33, 3701 Oberthorn

Tel.: +43 (0)720 515 000

Fax: +43 (0)720 516 700

Herausgeber: Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten

Anschrift Medieninhaber/Redaktion: Oberthorn 33, 3701 Oberthorn

Chefredakteur: Christian Proyer

Redaktion: Mag. Christian Sec, Mag. Sigrid Hofmann, Michael Kordovsky, Dkfm. Milan Frühbauer, Ilse Mantler

Anzeigenleitung: Isabella Schachinger

Grafisches Grundkonzept & Layout: Christoph Schönfellner

Fotos: Adobe Stock, risControl/Schönfellner, WKO, Ian Ehm, Petra Spiola, Kurt Keinrath, Dieter Steinbach, Martin Steinthaler | tinefoto.com, Stephan Huger, Paparazzo Christian, Julian Raggl, Walter Fritz, Katharina Schiffel, Bogdan Baraghin, Jakob Glaser, Marco Grundt.

Hersteller: DONAU FORUM DRUCK Ges.m.b.H. Walter-Jurmann-Gasse 9, 1230 Wien +43/1/804 52 55-33, www.dfd.co.at

Erscheinungsweise: sechsmal im Jahr (exkl. Specials)

Nachdruck nur mit Quellenangabe u. schriftlicher Genehmigung d. Verlages. Namentlich gezeichnete Artikel geben die Meinung des Autors wieder und müssen sich nicht mit jener der Redaktion decken. Unverlangt eingesandte Manuskripte werden nicht retourniert. Mit der Annahme u. Veröffentlichung eines Artikels erwirbt der Verlag das ausschließliche Verlagsrecht daran, bis zum Ende des, der Veröffentlichung, folgenden Jahres. Produktanalysen werden nach besten Wissen erstellt, jedoch ohne jede Gewähr.

Angaben und Mitteilungen, welche von Firmen stammen, (pdi+/o/Public relation, oder namentlich gezeichnete Artikel), unterliegen nicht der Verantwortlichkeit der Redaktion. Ihre Wiedergabe besagt nicht, daß sie eine Empfehlung oder die Meinung der Redaktion darstellen. „Der Versicherungsmakler“ identifiziert sich gemäß dem österreichischen Medienrecht nicht mit dem Inhalt angeführter Brancheninformationen und den in Interviews geäußerten Meinungen.

Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personen Bezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

Für Anzeigen sind die allgemeinen Anzeigenbedingungen des Österreichischen Zeitschriftenverbandes bindend. Es gilt der Anzeigentarif 01/2019



ARAG. Auf ins Leben.

Das ARAG Forderungsmanagement ist im Betriebsrechtsschutz immer dabei!



Und so funktioniert es:

- ✓ Anmeldung über das neue ARAG Inkassoportal auf www.ARAG.at
- ✓ Unsere Inhouse-Juristen übernehmen die außergerichtliche Betreuung
- ✓ Unser ARAG Anwaltsnetzwerk sorgt für die gerichtliche Betreuung
- ✓ Sie wollen lieber einen Anwalt Ihrer Wahl für die Klageeinbringung – kein Problem! In diesem Fall übernehmen wir die Barauslagen

Behalten Sie immer den Überblick und managen und tracken Sie Ihre Forderung mit unserem neuen digitalen Portal.

Sie benötigen mehr Versicherungsschutz? Versichern Sie Inkassoforderungen mit Streitwert über 5.000,- Euro im Allgemeinen Vertragsrechtsschutz.

www.ARAG.at oder 01 53102-1600 Service-Center

ALFONDS. IHR PERSÖNLICHER FLV- BERATUNGSASSISTENT

MEHR UNTER:
www.maklernetz.at

Stellen Sie gemeinsam mit Alfonds den optimalen Fondsmix für Ihre Kundinnen und Kunden zusammen.

- Innovative Fondsberatung
- Individueller Portfoliovorschlag
- Detaillierte Analyse und übersichtlicher Report



ZURICH VERSICHERUNG.
FÜR ALLE, DIE
WIRKLICH LIEBEN.


ZURICH®

Österreichische Post AG | MZ 182041341 M

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