

## Provinzial schafft neues Ressort Kundenmanagement und neue Geschäftsmodelle



Nina Schmal

© Provinzial Holding AG

**Das Kundenverhalten befindet sich in allen Branchen, und insbesondere in der Versicherungsbranche, seit Jahren im Wandel. Auslöser ist die fortschreitende Digitalisierung, die durch die Entwicklungen in der künstlichen Intelligenz einen weiteren Schub erhält, und die damit einhergehende jederzeitige Verfügbarkeit von Informationen und Angeboten. Daneben steigen die Erwartungen von Kundinnen und Kunden an Versicherer durch positive Erlebnisse aus anderen Branchen. Diese Entwicklungen haben sich in den letzten Jahren weiter verstärkt und werden zunehmend zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor.**

Der Provinzial Konzern legt bereits seit vielen Jahren einen Fokus auf sein Kundenmanagement und konnte bereits deutlich positive Entwicklungen verzeichnen. Mit der Schaffung des neuen Ressorts stärkt die Provinzial die Bedeutung der Kundenthemen im Konzern und stellt sich weiter auf die Anforderungen der hybriden Kundinnen und Kunden ein. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf dem Zusammenspiel mit den regionalen Vertrieben der Provinzial. Durch die Bündelung der digitalen und hybriden Geschäftsmodelle in einem Ressort sollen weitere Wachstumspotenziale gehoben und die Nutzung der Kompetenzen und Kundenzugänge in den Vertrieben des Konzerns sichergestellt werden. Damit wird die Wettbewerbsfähigkeit der Provinzial nachhaltig gestärkt.

Die Leitung des neu geschaffenen Ressorts wird spätestens ab dem 01.07.2024, vorbehaltlich der Zustimmung durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Nina Schmal (42) übernehmen. Sie wurde dazu vom Aufsichtsrat in den Vorstand der Provinzial Holding AG mit Sitz in Münster berufen.

Nina Schmal ist seit 2014 bei der Provinzial und verantwortet seit 2020 als Generalbevollmächtigte der Provinzial Holding den Bereich Kunde & Marke und ist dadurch bereits heute für das Kundenmanagement, die digitale Kundenschnittstelle und die Ausrichtung aller Marken im Konzern verantwortlich. Zudem ist sie Vorständin der andsafe AG, ProTect AG sowie Geschäftsführerin der OCC Assekuradeur GmbH und der Provinzial Dienstleistungsgesellschaft mbH.

„Wir freuen uns sehr, dass wir Frau Schmal für diese zukunftsorientierte Funktion gewinnen konnten, die über umfassende Erfahrungen im Kundenmanagement verfügt und darüber hinaus den Provinzial Konzern hervorragend kennt“, so Michael Breuer, Aufsichtsratsvorsitzender der Provinzial Holding.

„Mit der neuen Struktur und dem erweiterten Vorstandsteam können wir die Kundenanforderungen noch fokussierter adressieren und sie auf allen Ebenen des Konzerns implementieren. Dadurch stärken wir unsere Zukunftsfähigkeit, da wir die Kundenbedürfnisse durch das Zusammenspiel von Traditionsvertrieben und neuen Geschäftsmodellen noch besser bedienen können“, so Dr. Wolfgang Breuer, Vorstandsvorsitzender der Provinzial.

#### **Pressekontakt:**

Christian Schäfer  
Telefon: +49 251 219-3644  
E-Mail: [christian.schaefer@provinzial.de](mailto:christian.schaefer@provinzial.de)

#### **Unternehmen**

Provinzial Holding AG

48131 Münster

Internet: [www.provinzial.de](http://www.provinzial.de)

#### **Über Provinzial Holding AG**

Der Provinzial Versicherungskonzern gehört zu den großen deutschen Versicherungsgruppen und hat fünf Millionen Kundinnen und Kunden. Im Geschäftsgebiet des Konzerns im Norden und Westen Deutschlands leben rund 26 Millionen Menschen. Die Regionalversicherer des Konzerns, Provinzial Versicherung, Provinzial Nord Brandkasse, Hamburger Feuerkasse und Lippische Landesbrandversicherung, sind fest in ihren jeweiligen Geschäftsgebieten in NordrheinWestfalen, Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, Hamburg und Teilen von Rheinland-Pfalz verwurzelt. Rund 12.000 Menschen sind für den Konzern im Innen- und Außendienst tätig, darunter über 1.000 Auszubildende. Eine qualitativ hochwertige Betreuung der Kundinnen und Kunden ist durch die Vertriebspartner in mehr als 1.300 Provinzial Agenturen, 120 Sparkassen mit ihren Filialen sowie durch die Zusammenarbeit mit Maklern gewährleistet.