

Versicherungsforen Leipzig prognostizieren Trends der Assekuranz für 2014

Wie zukunftsfähig ist die Assekuranz? Wie gelingt es, die aktuellen Trends und Themen der Branche rechtzeitig zu erkennen und darauf zu reagieren?

Wie zukunftsfähig ist die Assekuranz? Wie gelingt es, die aktuellen Trends und Themen der Branche rechtzeitig zu erkennen und darauf zu reagieren?

Basierend auf Erfahrungen aus Forschungs- und Entwicklungsprojekten haben die Versicherungsforen Leipzig Trends der Versicherungsbranche für das kommende Jahr identifiziert.

Aktuelle Marktentwicklungen fordern von der Assekuranz neue Ansätze und Geschäftsmodelle. In vielen Bereichen gilt es aber auch, an die Ergebnisse der vergangenen Monate anzuknüpfen und erfolgreiche Strukturen weiterzuentwickeln. Die Versicherungsforen Leipzig erwarten für das kommende Jahr, dass Forschung und Entwicklung in der Branche an Relevanz gewinnen und so der Weg für Innovationen geebnet werden kann.

„Forschung und Entwicklung sollten für eine moderne Branche an erster Stelle stehen“, sagt Markus Rosenbaum, Geschäftsführer der Versicherungsforen Leipzig. „Im vergangenen Jahr hat sich in der Versicherungswirtschaft schon viel getan: Regulierungen sind debattiert, Produkte überarbeitet und neue Technologien getestet worden. Die Assekuranz hat erkannt, dass es in vielen Bereichen akuten Handlungsbedarf gibt. Um handlungsfähig zu bleiben und auch zukünftig auf Markttrends reagieren zu können, sollte die Branche frühzeitig in Forschung und Entwicklung investieren.“

Konzentration auf Kernprozesse und den Kunden

In der Historie der Versicherungswirtschaft hat sich das Kundenverhalten selten so stark gewandelt wie in der vergangenen Dekade. Digitalisierung, moderne Kommunikationsmittel und neue Kommunikationskanäle haben zu deutlich veränderten Kundenanforderungen geführt. Dieser Trend wird sich auch im kommenden Jahr fortsetzen. Mehr denn je sind die Versicherungsunternehmen gefragt, ihre Leistungen möglichst deckungsgleich zum individuellen Bedarf der Kunden anzubieten, maßgeschneiderte Services überzeugen stärker als Standard-Produkte. Jeder Kontaktpunkt bietet dabei Chancen für eine hohe Kundenzufriedenheit. Der gelebte Omni-Kanal mit durchgängigen Prozessen ist bei vielen Versicherern jedoch noch in weiter Ferne und wird 2014 ein Fokusthema sein.

Dafür gilt es, die Kernprozesse in den Unternehmen zu optimieren, um die wahrnehmbare Qualität der Dienstleistungen für den Kunden zu verbessern und die Effizienz zu steigern. Bei der Umsetzung und Weiterentwicklung des Prozessmanagements stehen die verantwortlichen Führungskräfte auch im kommenden Jahr vor einer Vielzahl von Hindernissen. Für deren Überwindung ist es aus Sicht der Versicherungsforen Leipzig notwendig, die Prozesslandschaft in handhabbare Bausteine im Sinne einer kundenorientierten End-to-End-Betrachtung zu gliedern und sich dabei im ersten Schritt auf die Kernprozesse zu konzentrieren. Um ein kundenfokussiertes, schlankes Prozessmanagement erfolgreich im Versicherungsunternehmen zu etablieren, wird oftmals ein langer Atem sowie eine entsprechende organisatorische Verbindlichkeit und Disziplin notwendig sein.

Neue Produkte für veränderte Rahmenbedingungen

Ein weiteres Thema, das im Jahr 2014 in der Assekuranz eine große Rolle spielen wird, ist der

nach wie vor anhaltende Niedrigzins. Vor allem im Bereich der Lebensversicherung werden sich in Kürze Konsequenzen zeigen. Lebensversicherer stehen vor der Herausforderung, einerseits marktfähige und auf die Kundenbedürfnisse angepasste Produkte anzubieten, andererseits müssen sie auch unter den aktuellen Risikogesichtspunkten erfolgreich wirtschaften und am Kapitalmarkt ausreichend Zinsen erzielen, um ihre Garantieverpflichtungen zu erfüllen. Bereits 2013 reagierten einige Anbieter mit neuen Produkten, die Kunden durch eingeschränkte Garantien höhere Chancen auf bessere Gesamtleistungen bieten. Die Versicherungsforen Leipzig gehen davon aus, dass im nächsten Jahr weitere Lebensversicherer nachziehen und alternative Garantiemodelle entwickeln werden.

Auch in anderen Bereichen stehen die Produkte im Jahr 2014 auf dem Prüfstand. Moderne Technik ermöglicht es heute, individuelle Kundenansprüche in neue Dienstleistungskonzepte und konkrete Business Cases zu überführen und damit eine stärkere Kundenfokussierung einzunehmen. „Kundenorientierung leben“ wird immer wichtiger und ebnet den Weg, langfristig nicht ausschließlich in Produkten, sondern verstärkt in größeren Themen und Lebensbereichen zu denken. Für 2014 ist zu erwarten, dass Versicherungsunternehmen zunehmend in Produktlösungen (wie bspw. Ausschnittsdeckungen und Bausteinkonzepte) investieren, die dem Ruf der Kunden nach situativen, anlassbezogenen Nutzungen von Versicherungsschutz gerecht werden.

Nach dem Schaden ist vor dem Schaden

Nach einem schadenreichen Jahr 2013 wird sich der Konsolidierungskurs insbesondere in der Kfz- sowie der Wohngebäudeversicherung 2014 fortsetzen. Ein effektives Schadenmanagement wird zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor. Die Optimierung der Dienstleistersteuerung, hinsichtlich Vermittlungsquote und Anbindung, ist dabei ein zentrales Thema. Auch im Bereich des Betrugsmanagements besteht noch Potenzial, den Schadenaufwand zu reduzieren. Versicherer kommen langfristig nicht umhin, die Qualität und Effektivität der Betrugsabwehr zu verbessern – sowohl im eigenen Interesse, als auch zum Schutz der (ehrliehen) Versicherungsnehmer.

Auf der Seite der Schadenbearbeitungskosten bestehen große Potenziale in der Erzeugung und Verarbeitung strukturierter Daten in der Sachversicherung. Insbesondere in der Gebäudeversicherung muss eine Vielzahl an Gewerken in die Schadenregulierungsprozesse eingebunden werden. Die zunehmende technische Durchdringung mit mobilen Endgeräten ermöglicht eine Digitalisierung der Kalkulations- und Abrechnungsprozesse und der damit verbundenen Erfassung und Verarbeitung von strukturierten Daten am Ort der Schadenbehebung. Die Versicherungsforen Leipzig gehen davon aus, dass sich diese Entwicklung, die in der Kfz-Versicherung bereits eingesetzt hat, im kommenden Jahr zunehmend auf den gesamten Sachbereich ausweiten wird.

2014 - Auf dem Weg zu einer Re-Regulierung?

Im November 2013 konnte endlich eine Einigung hinsichtlich der Omnibus-II-Richtlinie zwischen Europäischem Rat, Parlament und Europäischer Kommission erzielt werden. Die Richtlinie regelt u.a. die Bewertung langfristiger Verpflichtungen und Garantien unter Solvency II und legt ihren Starttermin auf den 1. Januar 2016 fest. Die Vorbereitungsphase auf Solvency II, in der bereits einige Elemente, wie z.B. der ORSA-Prozess oder Teile der Berichterstattung an die Aufsicht, von den Versicherern umzusetzen sind, beginnt jedoch bereits am 1. Januar 2014. Das Jahr 2014 wird daher geprägt sein von intensiven Vorbereitungen auf Solvency II und der Implementierung der Regelungen in den Unternehmen.

Auch im Vertrieb nimmt das Thema (Re-)Regulierung in 2014 eine zentrale Rolle ein. Die Offenlegung negativer Geschäftspraktiken untermauert sowohl auf nationaler als auch auf europäischer Ebene Bestrebungen der Gesetzgeber und der Assekuranz, durch Regulierungsmaßnahmen und Initiativen den Verbraucherschutz zu stärken und zweifelhafte Vertriebspraktiken zu unterbinden. Auf EU-Ebene könnten 2014 die MiFID-II- und IMD2-Richtlinien sowie die PRIPs-Verordnung verabschiedet werden, national machen brancheninterne Initiativen wie „gut beraten“, der Verhaltenskodex für den Vertrieb oder der Code of Conduct zum Datenschutz von sich reden. Für 2014 erwarten die Versicherungsforen Leipzig eine Konsolidierung der Vermittlerzahlen, da nicht alle das Mehr an Anforderungen erfüllen können und wollen. Die Qualifizierung wird sich im Vertrieb daher konzentrieren und verstärken.

Keine Angst vor der Digitalisierung

In den vergangenen Jahren hat sich die IT-Branche rasant weiterentwickelt. Stichwörter wie Cloud Computing, Big Data oder Mobilität haben in fast allen Wirtschaftszweigen zunehmend an Relevanz gewonnen. Auch in der Assekuranz werden zukunftsfähige IT-Systeme immer wichtiger, sei es in Bezug auf die Digitalisierung der Vertriebsschnittstellen, bei der zunehmenden Vernetzung von Kunden-Kontaktkanälen oder der Durchdringung mobiler Endgeräte sowohl auf Seiten der Kunden als auch der Vermittler.

Für die Zukunft prognostizieren die Versicherungsforen Leipzig, dass sich IT-Abteilungen vom Getriebenen zum Treiber im Unternehmen entwickeln werden. Die IT wird Innovationen aktiv vorantreiben und Produktentwicklungen unterstützen. Auch über das Jahr 2014 hinaus ist mit einer weiteren digitalen Vernetzung zu rechnen, die insbesondere durch das steigende Volumen an Kundendaten, die über viele verschiedene Kontaktkanäle gesammelt und analysiert werden können, und durch die Weiterentwicklung moderner Technologien begünstigt wird.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.versicherungsforen.net

Pressekontakt:

Katharina Thiemann

E-Mail: thiemann@versicherungsforen.net

Unternehmen:

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16

04109 Leipzig

E-Mail: thiemann@versicherungsforen.net

Internet: www.versicherungsforen.net/presse