

Die NAG positioniert sich zum Referentenentwurf zur IDD-Umsetzung

Das Bundeswirtschaftsministerium hat im November 2016 einen Referentenentwurf zur Umsetzung der "Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Versicherungsvertrieb" (Versicherungsvertriebsrichtlinie – IDD) vorgelegt. Die NAG hat bewertend Stellung bezogen. Nachfolgend einige Inhalte:

dieser Verpflichtungen sowie eine wirksame Kontrolle und Bewertung der Kenntnisse und Fähigkeiten sind Voraussetzungen für das Erreichen der hierauf gerichteten Zielsetzungen.

Ausweitung des Anwendungsbereiches der Regulierungsnormen auf Onlinevertrieb und Vergleichsportale

Die NAG begrüßt die Ausweitung des Anwendungsbereiches auf Onlinevertrieb und Vergleichsportale. Die vorgesehene Streichung der Ausnahme von Beratungspflichten für den Fernabsatz gemäß § 6 Abs. 6 VVG halten wir ebenso für richtig. Die NAG fordert den Gesetzgeber auf, Forderungen nicht nachzugeben, die diese Fernabsatz Ausnahme erhalten wollen. Die Versicherungsunternehmen (VU) werden aufgefordert, konsequent folgende Grundsätze einzuhalten:

- Keine Verkaufsfaktionen ohne Beratung
- Für Beratung die nötige Zeit einzuräumen

Regelungen für die Erfüllung der Weiterbildungspflichten können Unternehmen intern festlegen. Dies eröffnet Spielräume für eine unbürokratische Umsetzung, setzt aber zwingend die Klärung folgender kritischer Punkte voraus:

- Erhalten Angestellte die nötige Freistellung?
- Wer überwacht die Qualität der internen Verfahren?
- Wie wird der Weiterbildungsbedarf festgestellt und umgesetzt?

Die NAG fordert vom Gesetzgeber diesbezüglich klare Regelungen, auch zur Sanktionierung von Arbeitgebern, die gegen hierauf gerichtete Vorgaben verstoßen. Die NAG fordert den Gesetzgeber auf, Mitbestimmungspflichten für "interne Leitlinien, (...) angemessene interne Verfahren und (...) eine Funktion (...), die die ordnungsgemäße Umsetzung sicherstellt" festzuschreiben. Die Versicherungsunternehmen fordert die NAG auf, die Mitbestimmungsorgane frühzeitig und umfassend zu beteiligen.

Insgesamt hält die NAG die Einrichtung einer externen, unabhängigen Qualitätskontrolle mit der Befugnis gegenüber den Versicherungsunternehmen zur Auskunftseinhaltung, Beratung der Versicherungsunter-

men und Beratung der BaFin für erforderlich. Diese externe Qualitätskontrolle sollte durch einen Beirat unterstützt werden, dem etwa der BVV, der AGV, die NAG und andere Vermittlerverbände angehören.

Vertriebssteuerung

Zur Vermeidung falscher Anreize wie beispielsweise Verkaufsziele oder Vergütungen, dem Kunden weniger geeignete Versicherungen zu empfehlen, fordert die NAG vom Gesetzgeber, eine umfassende Mitbestimmung bei Gestaltung von Vergütungssystemen und Verkaufszielen festzuschreiben.

Generell dürfen nur Verkaufsziele und Vergütungen eingesetzt werden, die dem Kundeninteresse entsprechen.

Interessenkonflikte und Transparenz

Die NAG fordert: keine Nutzung der Mitgliedsstaatenoption zu weitergehenden Maßnahmen wie Provisionsoffenlegung oder Provisionsverbot. Die NAG ist gegen eine Offenlegung von Vertriebsprovisionen, weil sie keinen Transparenzgewinn für den Verbraucher bietet. Tatsächlich ist sie sogar irreführend - im Gegensatz zum Aufwand des von der NAG befürworteten Ausweises der gesamten Abschlusskosten. Während beispielsweise angestellte Vermittler hohe Fixeinkommen und geringe Provisionsätze haben, verdienen Agenturen überwiegend Provisionen.

Darüber hinaus spricht sich die NAG gegen

Provisionsverbote aus, weil eine Verbesserung des Verbraucherschutzes durch ein Verbot von Provisionszahlungen nicht erkennbar ist.

Beratung sowie Standards bei Vertrieb ohne Beratung

Artikel 20 IDD legt richtigerweise fest, dass Kunden stets und nicht nur anlassbezogen

- Fragen zu Wünschen und Bedürfnissen zu stellen sind
- "dem Kunden objektive Informationen über das Versicherungsprodukt in einer verständlichen Form" zu erteilen sind, "damit der Kunde eine wohlinformierte Entscheidung treffen kann".
- im Ergebnis sicherzustellen ist: "Jeder angebotene Vertrag muss den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden hinsichtlich der Versicherung entsprechen."

Wenn "Beratung" ausdrücklich angeboten wird, dann "richtet der Versicherungsvertreiber eine persönliche Empfehlung an den Kunden, in der er erläutert, warum ein bestimmtes Produkt den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden am besten entspricht".

Das findet sich bisher nicht im § 6 VVG. Die NAG fordert vom Gesetzgeber, Art. 20 IDD in § 6 VVG konsequent umzusetzen.

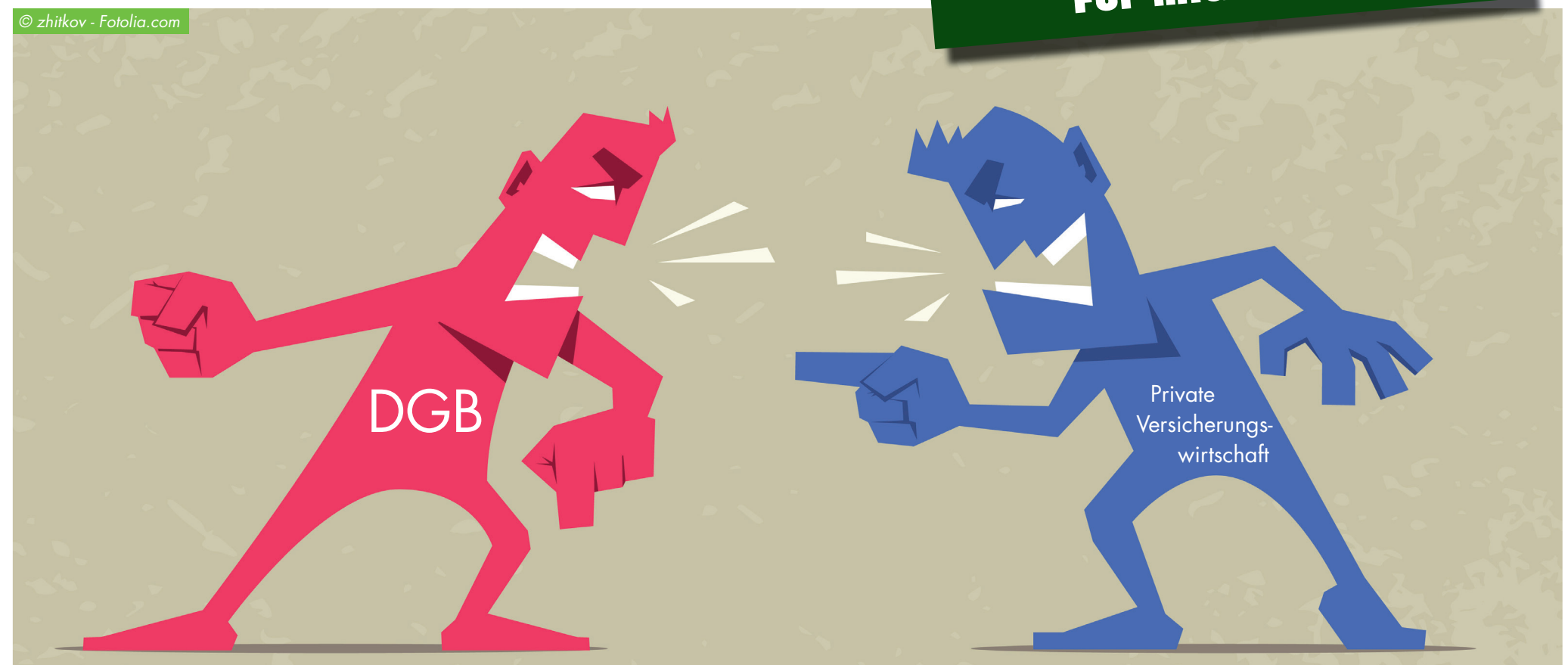
Weitere Positionierungen zur IDD-Umsetzung finden Sie unter www.neue-assekuranz-gewerkschaft.de



Neue Assekuranz Gewerkschaft

Die Gewerkschaft für Versicherungsangestellte

Solidarisch. Kompetent. Für mich stark!



DGB contra Private Versicherungswirtschaft

Ist der Deutsche Gewerkschaftsbund (DGB) völlig von der Rolle? Der DGB fordert nach Abschaffung der PKV-Vollversicherung nun auch das Ende geförderter privater Vorsorge!

den üblichen Verdächtigen der alte "Zombie" aus dem Keller geholt: die Bürgerversicherung. Niemand weiß, wie die Bundestagswahl in sechs Monaten ausgehen wird. Aber vorsorglich hat der SPD-Vize Ralf Stegner schon mal Position bezogen: "Anders als die Union wollen wir die Bürgerversicherung und sollten klar sagen: Wir gehen in keine Regierung mehr rein, die das nicht umsetzt." (Vorwärts, 22.04.2016)

Nicht nur wir von der NAG fragen uns: Was soll denn das heißen? Die Existenz von GKV und PKV soll wegen der Ordnungspolitik fragwürdig sein? Ordnungspolitik nennt man die staatlichen Maßnahmen, die der Erhaltung, Anpassung oder Verbesserung der Wirtschaftsordnung dienen. Wir vermuten: In Wirklichkeit soll nur die Kassenlage der GKV verbessert werden. Darauf weist auch der Schluss des Zitates ausdrücklich hin. Die Begriffe Gerechtigkeit und Solidarität dienen hier nur noch als zweifelhaftes Alibi für die beabsichtigte Sanierung der GKV.

einer Bürgerversicherung S. 60) Mit anderen Worten: Die in der Vergangenheit von ver.di und dem DGB immer behaupteten Ersatzarbeitsplätze gibt es gar nicht.

Wir sind empört: Eigentlich sollten Gewerkschaften sich für den Erhalt von Arbeitsplätzen einsetzen. Das scheint beim DGB für die Versicherungswirtschaft nicht zu gelten. Klaus Roth, Vorsitzender des PKV-Ausschusses der NAG: "Bereits eine erste Studie der Hans-Böckler-Stiftung wies den Wegfall von mehr als 70.000 Arbeitsplätzen bei Einführung der so genannten Bürgerversicherung nach. Dennoch behaupteten der DGB und ver.di fortdauernd, die in der PKV vom Arbeitsplatzverlust betroffenen Kolleginnen und Kollegen würden in der Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) weiterbeschäftigt werden können. Nun entlarvt eine Folgestudie dies als eine nicht haltbare Chimäre."

Im Oktober zog dann die Hans-Böckler-Stiftung des DGB nach: "Die Segmentierung des deutschen Krankenversicherungsmarktes in GKV und PKV gilt seit längerem als ordnungspolitisch fragwürdig. Ihre Überwindung als Voraussetzung für eine gerechte, solidarische Finanzierung und für Versorgungssicherheit im Gesundheitswesen, etwa in Form einer Bürgerversicherung, ist nach wie vor Gegenstand der gesundheitspolitischen Diskussion – nicht zuletzt vor dem Hintergrund steigender Beiträge in beiden Versicherungssystemen und schrumpfender Finanzreserven in der GKV." (Transformationsmodelle einer Bürgerversicherung, S. 8)

Wie dürftig dieses Alibi ist, zeigt uns der Blick auf die Beschäftigten in der PKV. Die Hans-Böckler-Stiftung geht selbst davon aus, dass innerhalb von zehn Jahren mehr als 51.000 der 68.000 dort Beschäftigten ihren Arbeitsplatz verlieren werden (Transformationsmodelle einer Bürgerversicherung, S. 35). Aber dann haben die Freunde der Bürgerversicherung „Potenziale zur Kompensation negativer Beschäftigungseffekte diskutiert und im Ergebnis als gering eingestuft". (Transformationsmodelle

Aber es gibt die finanziellen Sorgen der GKV. Könnte man da nicht die privat Versicherten in den Risikostrukturausgleich, den es in der GKV gibt, einbeziehen und so zur Kasse bitten? Ohne ansonsten die PKV anzutasten? Die Funktionäre von ver.di und DGB haben das mal durchgespielt. An den Anfang haben sie die Behauptung gestellt, dass gesetzlich Versicherte häufiger und schwerer krank sind. Dabei berufen sie sich auf eine Studie des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung (DIW) aus Berlin. Dort wurden in den Jahren 2000 – 2004 GKV-Versicherte mit Menschen verglichen, die gerade in die PKV gewechselt waren. Wegen der Risikoprüfung ist dieser Effekt beim Wechsel normal. Aber der hält nicht an. In Deutschland sind von einer Million Menschen 53,7 mit HIV infiziert. Unter der gleichen Zahl privat Krankenversicherter sind es dagegen 78,1 -

Ich bin Mitglied in der NAG, weil...

... die NAG die Gewerkschaft ist, die mit ihrer Kompetenz und Ihrem Engagement meine Interessen am effizientesten vertritt. Die berufsspezifischen Belange stehen im Fokus und werden zielgerichtet thematisiert. Ich bin außerdem überzeugt, dass die NAG der richtige und zukünftig wichtigste Partner bei tarifvertraglichen Fragen sein wird. Mit meiner Mitgliedschaft trage ich meinen Teil dazu bei.



Alina Siebert - Betriebsrätin - Continental

Erfolg der Neuen Assekuranz Gewerkschaft beim Arbeitsgericht München

Ver.di scheitert weiter mit Anfechtung der Aufsichtsratswahl bei der Munich Re

Der Versuch von ver.di, aufgrund der Wahl von NAG-Gewerkschaftsrätin Ina Hosenfelder als Gewerkschaftsvertreterin in den Aufsichtsrat der Münchener Rückversicherung Re diese Wahl anzufechten, weil die NAG „keine Gewerkschaft" sei, ist jedenfalls vorerst gescheitert. Das Arbeitsgericht München folgte am 16.12.2016 der NAG - Argumentation, nach der das Ergebnis der Verfassungsklage beim Bundesverfassungsgericht gegen die Entscheidung des Landesarbeitsgerichts Hessen und gegen § 97 II Arbeitsgerichtsgesetz, mit dem das Statusverfahren auf eine Instanz verkürzt wurde, abgewart werden müsse. Es gehe um sehr viel, nämlich um das Grundrecht der Koalitionsfreiheit. Wäre es möglich – wie von ver.di angestrengt –, einer sich im Gründungs- und Aufbauprozess befindenden Gewerkschaft über ein mißbräuchliches Ausnutzen des gerichtlichen Statusfeststellungsverfahrens ihre gewerkschaftliche Betätigung zu untersagen, käme dies einem verfassungswidrigen Gründungsverbot gleich.

Wir von der NAG meinen unverändert: ver.di sollte die erheblichen Mitgliedsge-der, die sie in eine gerichtliche Bekämpfung von erfolgreicher und unliebsamer Konkurrenz "investiert", lieber für die Erfüllung ihres eigentlichen Auftrages verwenden! Dann wäre die dortige Mitgliederentwicklung vermutlich auch weni-

ger problematisch. Wir lassen uns demgegenüber auf unserem Wachstumspfad nicht beirren: Unsere "Gegenspieler" sind nicht andere Arbeitnehmerorganisationen, sondern die Arbeitgeber im Ringen um bessere Arbeits- und Einkommensbedingungen unserer Kolleginnen und Kollegen!

NAG Neue Assekuranz Gewerkschaft **Solidarisch. Kompetent. Für mich stark!**

Monatsbeitrag

TG I-III: 20 € TG IV-V: 25 €
 TG VI-VII: 30 € TG VIII: 35 € über TG VIII: 40 €
 Azubi: 5 € Außendienst: mind. 15 € oder ... €
 Rentner: 5 € Fördermitglied: mind. 30 € oder ... €
 Ich bin teilzeitbeschäftigt in TG ... und zahle daher ... €

Zahlungsweise: monatlich halbjährlich jährlich

Es besteht / bestand kein Rechtsschutz-Vertrag (Arbeits- und Sozialrechtsschutz), der durch den Versicherer gekündigt wurde, saniert werden sollte oder zu dem mehr als drei Schiedsrichter in den letzten fünf Jahren gemeldet wurden. Mir ist bekannt, dass Rechtsschutz nur bei Zahlung des satzungsgemäßen Beitrages gewährt wird.

Gläubiger-Identifikationsnummer: DEB1NAG0000914482

erteilung einer Einzugsermächtigung und eines SEPA-Lastschriftmandats

1. Einzugsermächtigung
Ich ermächtige die Neue Assekuranz Gewerkschaft, die von mir zu entrichtenden Zahlungen bei Fälligkeit durch Lastschrift von meinem Konto einzuziehen.

2. SEPA-Lastschriftmandat
Ich ermächtige die Neue Assekuranz Gewerkschaft, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der Neue Assekuranz Gewerkschaft auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Vorname und Nachname des Kontoinhabers
Straße und Hausnummer
Postleitzahl und Ort
IBAN
DE
BIC (8 oder 11 Stellen)
Datum, Ort Unterschrift

Bitte ausfüllen und zurücksenden an: Neue Assekuranz Gewerkschaft, Postfach 110804, 35353 Gießen

trotz Risikoprüfung bei Aufnahme in die PKV.

Die Studie der Hans-Böckler-Stiftung hat aber nicht weiter gerechnet, sondern sich einfach ein Wunschergebnis ausgerechnet. Dabei wurde angenommen, dass „ein solcher Reformansatz nur gewählt würde, wenn die Ausgleichszahlung eine spürbare Größenordnung erreicht, beispielsweise in Höhe eines halben Beitragssatzpunktes.“ (Transformationsmodelle einer Bürgerversicherung, S. 38)

Klingt erst mal nach nicht viel. Man muss aber bedenken, dass es viel mehr gesetzlich Versicherte gibt. Wir haben nachgerechnet. Die Ausgleichszahlung läge bei 6,85 Milliarden Euro. Das ist nach heutigem Stand der Betrag, der unter dem Namen Stuttgart 21 in der schwäbischen Erde verbuddelt wird. Nur mit dem Unterschied, dass die PKV-

Versicherten diesen Betrag nicht ein Mal zahlen sollen, sondern jedes Jahr wieder.

In den vergangenen zehn Jahren sind die Beiträge in der PKV jährlich im Durchschnitt um drei Prozent gestiegen. In der GKV waren es im Durchschnitt 3,2 Prozent. Die Umsetzung des Hans-Böckler-Vorschlags würde in der PKV die Beiträge auf einen Schlag um 25,4 Prozent steigen lassen. Das bedeutet auch für die Autoren der Studie: „Mit Blick auf die unerwarteten Mehrbelastungen durch Ausgleichszahlung wäre ggf. doch auch eine Wechseloption in die GKV für ein solches Szenario erforderlich.“ (Transformationsmodelle einer Bürgerversicherung, S. 42) Mit anderen Worten: Viele könnten sich die PKV nicht mehr leisten. Deshalb würde auch eine solche Maßnahme deutlich mehr als die gut 22.000 Arbeitsplätze kosten, die man trotzdem in die Studie he-

rein geschrieben hat. Gar nicht betrachtet wird, warum es eigentlich jedes Jahr teurer wird. Die große Koalition hat einige Gesetze durchgebracht, die das Gesundheitswesen immer teurer aber keineswegs besser gemacht haben.

Im November 2016 trafen sich mehr als 60 Betriebsratsmitglieder aus der PKV in Köln. Sie wissen, dass sie in diesem Jahr wieder um ihre Arbeitsplätze kämpfen müssen. SPD, Grüne und Linke, aber auch DGB und ver.di wollen sie einer Reform opfern, die keinem gesetzlich Versicherten und keinem Patienten einen Vorteil bringt. Wie schon in der Vergangenheit steht die NAG auf der Seite der Kolleginnen und Kollegen der PKV.

Altersvorsorge:

Nun hat der DGB seine Positionen zur Altersvorsorge veröffentlicht. In der Publikation „Kurswechsel“ steht zu lesen: „Private Vorsorge kann Erwartungen nicht erfüllen.“

Der DGB spricht sich für ein Ende der privaten Riester-Rente mit Vertrauensschutz für bestehende Verträge aus. Neuabschlüsse wären dann nicht mehr möglich.

Dies konterkariert nicht nur die guten und richtigen Ideen zur Stärkung und Förderung der privaten Altersversorgung. Die Riester-Rente richtet sich insbesondere an Geringverdiener, die mit geringen Eigenanteilen attraktive Förderungen erhalten können. Sondern darüber hinaus stellt der DGB erneut Arbeitsplätze im Innen- und Außendienst der Versicherungswirtschaft ins Risiko.

Der DGB betreibt auf diese Weise die Umkehr gewerkschaftlicher Ziele – gegen die Arbeitsplätze. Demgegenüber setzt sich die NAG für den Erhalt und die Stärkung von PKV und privater Altersvorsorge ein. Dies ist auch ein wichtiger volkswirtschaftlicher Beitrag zur Vermeidung von Altersarmut.

Betriebsrentenstärkungsgesetz Helfer im Hintergrund

Ziel der Gesetzesinitiative der Bundesregierung aus dem Jahr 2016 war und ist es, ein umfassendes Maßnahmenpaket zu verabschieden, welches zur stärkeren Verbreitung der betrieblichen Altersversorgung (bAV) führen soll und sich insbesondere an kleinere und mittlere Betriebe sowie Beschäftigte mit geringen Einkommen richtet. Dazu sollen die Hürden für die Betriebe und Beschäftigten bezüglich Annahme und Umsetzung der branchenüblichen bAV-Modelle gesenkt und so die Anreize zum Abschluss erhöht werden.

Die im Rahmen des Sozialpartnermodells geplanten Betriebsrenten sollen nach den Vorstellungen der Bundesregierung ohne jegliche Garantien erfolgen. Das wirft die Frage auf, wie groß die Akzeptanz dieses Modells bei den Beschäftigten sein wird, hier Geld in die Altersvorsorge zu investieren, ohne zu wissen, was am Ende ihres Berufslebens ausgezahlt werden wird. In den kleineren und mittleren Betrieben, die in der Regel tariflos sind, wird diese Garantieabsage dazu führen, dass weiterhin gerade hier die Verbreitung der bAV nicht in der gewünschten Anzahl erfolgen wird, um der Armut im Alter vorzubeugen. Dazu kommt weiter eine extrem hohe Komplexität der bAV Produkte, die viele potentiell interessierten Betriebe und Beschäftigte abschreckt.

Die NAG setzt sich daher für die konsequente Ausweitung der bAV ein, um damit die finanzielle Absicherung aller Beschäftigten nach deren Erwerbszeit zu sichern. Dazu bedarf es aber wesentlicher Korrekturen des vorliegenden Gesetzesentwurfes der Bundesregierung aus dem Februar 2017:

- Beendigung der Anrechnung der Betriebsrente auf die Grundsicherung
- Mehr Flexibilität aufgrund der unternehmensspezifischen Situationen bezüglich Inhalte und Gestaltung einer bAV
- Gerade Betriebe mit fehlender Tarifbindung müssen weitergehende Anreize erhalten, um für die Beschäftigten bAV Produkte abzuschließen
- Komplexität der bAV-Altersprodukte muss grundsätzlich reduziert werden, um die Abschlussquote zu erhöhen

Dutzende von Assistance-Gesellschaften mit ihren Mitarbeitern sorgen seit Jahren dafür, dass die Versicherten 365 Tage im Jahr rund um die Uhr beispielsweise im Schadenfall, optimale Hilfe erhalten. Dabei geht es schon lange nicht mehr um die reine Schadenregulierung. Denn Versicherung heute ist mehr: Reha-Management, Handwerkervermittlung und viele weitere Dienstleistungen gehören zum Aufgabengebiet eines Assistance-Mitarbeiters. Diese Assistance-Leistungen fördern zweifelsfrei das Image der Versicherungen und tragen zur jeweiligen Kundenbindung maßgeblich bei.

Und wo ist der Haken? Flexibilität, Einsatzbereitschaft, Bereitschaft zur Schichtarbeit, spartenübergreifendes Fachwissen ist bei dieser Arbeit gefordert und vom Arbeitgeber erwartet. Aber auch wertgeschätzt? Nein, die überwiegende Anzahl der Assistance-Gesellschaften ist nicht tarifgebunden. Das bedeutet für die Mitarbeiter geringere Entlohnung bei vergleichbaren Tätigkeiten in tarifgebundenen Versicherungen! Weniger Urlaub, wenige bis keine Sozialleistungen sowie einen schlechteren Kündigungsschutz sind weitere Folgen der Tariflosigkeit.

Daher setzt sich die NAG bei den Arbeitgebern engagiert für eine Verbesserung des Einkommens und der Arbeitsbedingungen der Assistance-Mitarbeiter ein. Wir sind darüber hinaus in intensivem Austausch mit den Betriebsräten der Assistance-Gesellschaften.

Unsere Mitglieder auch im "BackOffice" in besten Händen

Für die täglichen kleinen und großen Fragestellungen bei der Arbeit im Betrieb haben wir unsere Gewerkschaftssekretäre, die immer ein offenes Ohr haben und unseren Mitgliedern jederzeit mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Seit nunmehr letztem Jahr haben wir die Betreuung unserer Mitglieder für Themenstellungen rund um die NAG-Mitgliedschaft in neue Hände gegeben.

Isabelle Schöpe heißt unsere gute Seele und unser Organisationstalent im Büro.



Isabelle Schöpe - NAG-Backoffice

Zu den Geschäftszeiten ist sie telefonisch oder auch per Mail für unsere Mitglieder erreichbar und hilft gern bei

Ihren Anliegen weiter. Darüber hinaus werfen sie aber auch andere Fragen nicht so schnell aus der Bahn, denn unsere „Isi“ war vor ihrem Wechsel zur NAG selbst in der Versicherungsbranche tätig und hat sich so einige Sporen als Arbeitnehmervertreterin verdient. Ein beruflicher Lebenslauf, der sie unweigerlich zur NAG führen musste...

„Es ist schon ein paar Tage her, dass ich selbst Mitglied in der NAG geworden bin, weil mich die Idee einfach überzeugt hat. Jetzt auch noch für die NAG zu arbeiten, ist toll. Am meisten freut es mich, wenn neue Mitglieder den Weg zur NAG finden und wir uns dann bei der nächsten Mitgliederversammlung persönlich treffen. Ich hoffe sehr, dass das auch in diesem Jahr am 25./26. März in Fulda wieder der Fall ist.“

Sie haben Fragen rund um Ihre NAG-Mitgliedschaft? Ihre Adresse hat sich geändert? Sie haben eine neue Bankverbindung?

Dann rufen Sie Isabelle Schöpe einfach an oder schreiben ihr eine E-Mail.

Tel. 06 41 - 350 99 789

E-Mail info@neue-assekuranz-gewerkschaft.de

Wir freuen uns über Ihre Nachricht!

Digitalisierung - Ersetzen Algorithmen den Menschen?

Wird es sie geben, die schöne neue digitale Versicherungswelt? Wo wird der Mensch bleiben? Automatisierung, Dunkelverarbeitung, autonomes Fahren, Apps und die so genannte „Künstliche Intelligenz“ verändern die Versicherungslandschaft dramatisch. „Watson“, der IBM Supercomputer ersetzt zukünftig 34 Sachbearbeiter bei dem japanischen Lebensversicherer Fukoku. Und auch die bayerische Versicherungskammer arbeitet in der Kundenbetreuung bereits mit „Watson“.

Wir von der NAG setzen uns intensiv mit den Zukunftsfragen der Assekuranz auseinander. Die Digitalisierung sehen wir dabei nicht als ein vorüberziehendes Phänomen. Vielmehr sehen wir gewaltige Investitionen der Unternehmen mit gravierenden Auswirkungen auf die Sicherheit und inhaltlichen Ausgestaltungen der Arbeitsplätze unserer Kolleginnen und Kollegen im Innen- und Außendienst. Bereits jetzt sind Betriebsräte mit konkretem Arbeitsplatzabbau, veränderten Abläufen und digitalisierten Vertriebsinitiativen aufgrund der Digitalisierung konfrontiert. Wir unterstützen die Betriebsräte beim Verhandeln hierauf gerichteter Vereinbarungen und tauschen im Rahmen unseres NAG-Netzwerkes Informationen über die Entwicklungen in den Unternehmen aus.

Welche Handlungsmöglichkeiten haben Betriebsräte, diesen Entwicklungen zu begegnen? Diese und weitere Fragen zur Zukunft der Versicherung haben wir mit Herrn Prof. Dr. Björn Peters diskutiert.

NAG: Die großen Versicherer investieren derzeit Milliarden in die Digitalisierung ihrer Unternehmen. Welche strategischen Überlegungen stecken dahinter?

Prof. Dr. Peters: Die Digitalisierung der Gesellschaft sowie der Wirtschaft wirkt auf die gesamte Wertschöpfungskette der Versicherer. Beispiele für Veränderungen durch Digitalisierung sind neue Kommunikationstechnologien und die steigende Relevanz mobiler Kommunikation, verändertes Kommunikationsverhalten von Kunden und sich verändernde Kundenerwartungen, schneller werdende Kommunikation mit Kunden und innerhalb des Unternehmens, disruptive Innovationen durch branchenfremde Unternehmen (zum Beispiel durch Startups und Digitalindustrieunternehmen wie Google) oder die zunehmende digitale Vernetzung mit Kooperationspartnern (z.B. Leistungsbringern in der PKV) und Versicherten.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Digitalisierung eine hohe Komplexität mit sich bringt und gleichzeitig auch eine sehr hohe Veränderungsgeschwindigkeit. Auf diese Herausforderungen versuchen sich die Versicherer einzustellen.

NAG: In welche Aktivitäten wird konkret investiert?

Prof. Dr. Peters: Ein Großteil der bereit gestellten Budgets wird weniger in völlig neue Technologien investiert. Er

berhalb des Unternehmens dahingehend, dass Versicherte untereinander (zum Beispiel Versicherte mit Diabetes in der PKV in Communities wie mySugr), Geschäftspartner untereinander (zum Beispiel Krankenhäuser) und Versicherte mit den Geschäftspartner-Unternehmen zunehmend vernetzt sind.

Dazu kommt, dass die Digitalisierung Unternehmen außerhalb der Versicherungsbranche ermöglicht, in den Markt einzutreten. Dies können zum Beispiel FinTechs sein, Startups wie zum Beispiel im Bereich Digital Health, Neugründungen wie Ottonova in der PKV oder aber auch etablierte Unternehmen wie Google oder Apple sein, die Datenkompetenz und Zugang zum Kunden haben.

Dabei zeichnen sich Unternehmen von außerhalb teilweise durch eine wesentlich stärkere Kundenorientierung aus.



© Coloures-pic - Fotolia.com

(Das liegt natürlich auch an der Regulatorik der Assekuranz, aber nicht ausschließend). Die Digitalisierung bietet sowohl Versicherern, aber eben auch Unternehmen von außerhalb die Chance, dem Kunden (Teil-)Leistungen oder Services schneller, günstiger, besser oder einfacher anzubieten. Beispiele für Bereiche, in denen dies gilt sind Kundenservices, Abschluss von Versicherungsprodukten, Schadens- und Leistungsabwicklung oder der Zugang zu Kooperationspartnern wie Ärzten, Krankenhäusern, Werkstätten oder Assistance-Leistungen.

Um die unterschiedlichen Aktivitäten in den verschiedenen Sparten und Teilbereichen des Unternehmens koordinieren zu können, bedarf es auch einer übergeordneten Steuerung. Daher haben einige Versicherer leitende Stellen geschaffen wie „Head of Digital Transformation“. Vereinzelt investieren Versicherer auch in völlig neue IT-Systeme, um bestehende abzulösen.

Darüber hinaus haben fast alle großen Versicherer kleine Digital-Einheiten außerhalb der klassischen Linie etabliert, um mit Methoden wie Lean-Startup agil und innovativ arbeiten zu können.

NAG: Wie digital muss ein Versicherungsunternehmen der Zukunft sein?

Prof. Dr. Peters: Das lässt sich pauschal

nicht sagen. Die Fähigkeit zwischen den bestehenden IT-Systemen eine Verbindung herzustellen, muss sichergestellt werden. Im Endeffekt gilt: Wenn es jemanden gibt, der dem Kunden eine Versicherung oder ein Service-Teil durch Digitalisierung besser, günstiger, schneller oder einfacher anbieten kann, dann haben solche Angebote eine gute Chance, sich durchzusetzen. Wer das nicht kann, läuft Gefahr, einen Wettbewerbsnachteil zu haben.

Im Grunde genommen lassen sich dazu zwei zentrale Herausforderungen beschreiben:

Einerseits muss eine horizontale Vernetzung aller IT Systeme sichergestellt werden. Das heißt, dass Schnittstellen zwischen den aktuellen, oft Java-basierten Anwendungen und den „alten“ Host-Systemen geschaffen werden müssen. Auch die bestehenden Systeme müssen untereinander vernetzt werden. Die Daten können im Idealfall digital vom Kunden oder Vertriebspartner bis in die Bestands- und Leistungssysteme und darüber hinaus zum Leistungs- oder Schaden-Partner verarbeitet werden. Dabei müssen Datenschutz

Größe spielt eine wichtige Rolle. Große Versicherer verfügen über eine potentere Kapitalstärke, haben mehr Daten im Unternehmen und können gegebenenfalls schneller Digital-Kompetenz aufbauen. Sie profitieren auch davon, dass sie weltweit in den Konzernverbänden aus digitalen Aktivitäten lernen können und Kompetenzen austauschen.

Sehr wichtig ist auch der Aspekt der Kooperation: Große, internationale Versicherungs-Konzerne sind potenzielle Kooperationspartner für Unternehmen der Digitalindustrie wie Google oder Apple und können ggf. von deren Datenmanagement-Kompetenzen sowie Kundenzugang profitieren. Da können die kleinen nicht mithalten. Die Digitalisierung könnte also zu einer weiteren Konsolidierung im Markt führen.

NAG: Welche Wettbewerbsnachteile haben kleinere Versicherungsunternehmen zu befürchten, die nicht über die erforderlichen Investitionsmöglichkeiten verfügen?

Aber: Kleinen Versicherern bietet die Digitalisierung Möglichkeiten zur Nischenstrategie. Auch bietet sich kleineren Unternehmen eine Chance, Größe durch brancheninterne Zusammenarbeit zu schaffen, zum Beispiel mit einem brancheneinheitlichen Gesundheitsportal in der PKV, an welches Leistungserbringer und Versicherte angebunden werden können.

Das vollständige Interview mit Prof. Dr. Peters können Sie auf www.neue-assekuranz-gewerkschaft.de lesen. Dort zeigen wir auf, in welchen Bereichen Versicherungen als digitales Produkt funktionieren (können), wo die Grenze zwischen Automatisierung und Digitalisierung verläuft und wo die Chancen und Risiken und die Anpassungserfordernisse für die Beschäftigten im Innen- und Außendienst liegen.