

# Die Zukunft des Versicherungsvertriebes

---

## Im Gespräch mit Arno Schuchter, Vorstand für Vertrieb und Marketing der Generali Versicherung AG, über das 190-jährige Jubiläum, Zukunft des Vertriebes und Finanzbildung.

Das erste Halbjahr 2021 ist auch für die Generali Versicherung positiv zu Ende gegangen, wie sehen Sie die Entwicklung des zweiten Halbjahres?

**Schuchter:** Die Generali hat sich im ersten Halbjahr 2021 sehr erfreulich entwickelt. Die Generali Group hat bei den Prämien, dem operativen Ergebnis und beim Konzernergebnis ein starkes Wachstum erzielt. Wir sind voll auf Kurs und werden unsere Jahresziele der Strategie Generali 2021 erfolgreich umsetzen. Dies ist umso erfreulicher, als die Generali heuer ihr 190-jähriges Jubiläum feiert. Es gibt nicht viele Unternehmen, die eine so lange Geschichte vorweisen können. Darauf bin ich besonders stolz.

**Der Versicherungswirtschaft steht eine Revision der IDD-Richtlinie ins Haus. Was ist Ihre Meinung da-**

---

**Der Staat muss – im eigenen Interesse – gewährleisten, dass die Menschen Zugang zu einer Versicherungsberatung haben, egal über welches Einkommen sie verfügen.**

---

**zu und wie sehen Sie den Status Quo der bereits erfolgten Umsetzung?**

**Schuchter:** Ich erinnere mich gerne zurück an die Vorbereitungen der IDD Richtlinie im Jahre 2015/2016. Sie war von einer gelungenen Zusammenarbeit zwischen Versicherern und Vermittler geprägt. Das Ziel war, die gemeinsamen Interessen wie Ausbildungsverpflichtung, Vergütung und Statusklarheit eindeutig zu regeln. Insgesamt ist die Umsetzung der IDD Richtlinie sehr gut gelungen, der Status Quo zufriedenstellend.

Die Wunsch- und Bedarfserhebung ist mit der Einführung der IDD gesetzlich vorgeschrieben. Wichtig ist vor allem die Kontrolle. Der Versicherer sollte darauf achten, dass die Vermittler im Sinne der gesetzlichen Anforderungen agieren. Das ist im Moment noch nicht im Detail ausdiskutiert. Eine einheitliche digitale Lösung für die Abwicklung einer Wunsch- und Bedarfserhebung am Markt ist nicht in Sicht.

Bei einer bevorstehenden Revision der IDD-Richtlinie gehe ich davon aus, dass alle Beteiligten weiterhin an einem Strang ziehen. Das bestehende Vergütungssystem sollte darin erhalten bleiben. Es hat in Österreich Tradition. Wir dürfen aber nicht außer Acht lassen, dass in Deutschland ein Provisionsverbot- bzw. eine Provisionsdeckelung bei Kapitalanlageprodukten zur Diskussion steht. In Österreich sind es die Menschen nicht gewohnt, für Leistungen von Versicherungsvermittler extra zu bezahlen. Wenn diese gelebte Vergütung weg-

---

**Bei einer bevorstehenden Revision der IDD-Richtlinie gehe ich davon aus, dass alle Beteiligten weiterhin an einem Strang ziehen.**

---

fällt, sehe ich auf lange Sicht einen Versicherungsnotstand in der Bevölkerung. Versicherungsprodukte sind nicht unbedingt sexy und werden von den wenigsten Menschen aktiv gekauft. Wenn niemand mehr eine Pensionsvorsorge verkauft, wird es auch keine Absicherung geben. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass die Vorsorgesicherheit in Österreich in den nächsten 20 bis 30 Jahren deutlich abnimmt. Der Staat muss – im eigenen Interesse – gewährleisten, dass die Menschen Zugang zu einer Versicherungsberatung haben, egal über welches Einkommen sie verfügen.

**Ist die Zukunft des Vertriebes digital?**

**Schuchter:** Die Digitalisierung ist längst in unser aller Alltag eingekehrt und hat auch vor der Versicherungsbranche nicht Halt macht. Das es bestens funktioniert, wissen wir spätestens seit der Corona-Pandemie. Trotz des digitalen Turbos bleiben unser Beratungskonzept und der Wunsch der Kunden

nach qualitativer Beratung und persönliche Betreuung unverändert bestehen. Human Touch ist ein wesentlicher Bestandteil unseres Erfolgs. Davon bin ich fest überzeugt. Denn Digitalisierung ist nicht alles, aber ohne Digitalisierung ist alles Nichts. Mit künstlicher Intelligenz und Machine Learning vereinfachen wir Prozesse und bieten schnelle Lösungen an. Durch die freiwerdenden Ressourcen können sich Makler und Kundenbetreuer noch besser um die Anliegen ihrer Kunden kümmern und beratend zur Seite stehen.

Sehr oft geht es bei Versicherungsthemen um hochsensible und emotionale Angelegenheiten. Ich denke dabei an die Gesundheit oder die Absicherung des Lebens. Hier ist eine qualitative Beratung ausschlaggebend. Die Generali möchte ihre Maklerpartnern ein Leben lang begleiten und sie auf dem Weg zu einem nachhaltigen Erfolg unterstützen. Das ist unser Ziel. Noch einfacher und noch flexibler – so lautet der Grundsatz der Generali für die Zukunft.

**Die gesamte Versicherungsbranche sucht Nachwuchs. Was müsste sich ändern, um junge Menschen für einen Beruf in der Versicherungswirtschaft zu motivieren?**

**Schuchter:** Es ist in unserer Branche kein Geheimnis, dass viele Berater in den nächsten Jahren in Pension gehen. Die Generali arbeitet intensiv daran, junge Menschen für den Beruf der Versicherungsberatung zu



begeistern. Mit dem Relaunch unseres Karriereportals geben wir Interessierten schon im Vorfeld wichtige Informationen und Einblicke zum Unternehmen, den Karrierechancen sowie den Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Wir betrachten diesen Beruf als sehr zukunftssträftig. Denn selbst wenn sich die digitalen Werkzeuge und Tools laufend verbessern, bleibt die menschliche Komponente im Versicherungsgeschäft unersetzbar. Dabei konzentrieren wir uns aber nicht ausschließlich auf den Aufbau von eigenen Nachwuchskräften, sondern fördern auch die Ausbildung von Jungmakler.

### **Betrachten Sie die Finanzbildung in Österreich als ausreichend?**

**Schuchter:** Laut einer Studie der OECD ist die Finanzbildung der Österreicher höher als im internationalen Durchschnitt. Dennoch gibt es bei manchen Bevölkerungsgruppen Defizite. Die Generali bereitet im Rahmen ihrer Beratungstätigkeit – insbesondere bei ihren Vorsorgelösungen – Finanzthemen verständlich auf und kommuniziert diese entsprechend ihren Kunden. Auf unserer Website finden Interessierte Videos, Unterlagen und allgemeine In-



formationen zu Finanzthemen, wie z.B. Pensionsvorsorge, ESG und Ähnliches, mit deren Hilfe Kunden kurz und einprägsam wichtige Informationen erhalten. Die Betreuer der Generali setzen diese Videos auch im Rahmen der Kundenberatung ein. Die Generali legt gerade bei der Aus- und Weiterbildung ihrer Berater besonderen Wert auf den Finanz- und Vorsorgebereich, um dieses Wissen im Beratungsgespräch einfließen lassen zu können. Das tun wir, weil wir der Überzeugung sind, dass ein hoher Grad an Finanzbildung von großer Wichtigkeit ist und für den wirtschaftlichen Erfolg eines Landes von entscheidender Bedeutung sein kann.

### **Wie steht die Generali zur Diskussion um Dauerrabattrückforderungen?**

**Schuchter:** Die Generali fordert Konsumenten gegenüber gewährte Dauerrabatte seit Anfang 2018 bei

---

## **Es ist in unserer Branche kein Geheimnis, dass viele Berater in den nächsten Jahren in Pension gehen.**

---

vorzeitiger Kündigung eines Versicherungsvertrages nicht mehr zurück. Es sollte generell überlegt werden, ob das jahrzehntelange Modell eines langfristigen Vertrages mit Rückforderung eines Dauerrabattes bei vorzeitiger Kündigung noch zeitgemäß ist. Im Gewerbebereich machen wir von der Rückforderung des Dauerrabattes bei vorzeitiger Kündigung weiterhin Gebrauch. Unser Modell sieht vor, dass wir in keiner Fallkonstellation vom Versicherungsnehmer einen höheren Betrag rückfordern als wir an Dauerrabatt gewährt haben.

**Wir danken für das Gespräch.**

---

**Es sollte generell überlegt werden, ob das jahrzehntelange Modell eines langfristigen Vertrages mit Rückforderung eines Dauerrabattes bei vorzeitiger Kündigung noch zeitgemäß ist.**

---