

Zukunftsweisendes Schadenmanagement in Zeiten von Niedrigzinsphase und Digitalisierung

11. Autohaus Schadenforum - Potsdam

20. Oktober 2015

Maximilian Jetzlsperger

Agenda

1. Herausforderungen für Versicherungsunternehmen
2. Customer Centricity
3. Schadenmanagement der Zukunft

Versicherungsbranche steht vor vielfältigen, großen Herausforderungen

Überblick Herausforderungen für Versicherer

Regulierung

- Einführung Solvency II zum 1. Januar 2016
- Stärkung des Konsumentenschutz (bsp. MiFID II, IMD II)
- LVRG / ZZR

Niedrigzinsumfeld

- Klassische Lebensversicherung verliert an Attraktivität
- Erträge aus Finanzanlagen sinken wodurch ein wesentlicher Ertragspfeiler wegfällt

Die Versicherungsbranche steht vor großen Herausforderungen. Nur Versicherer die sich darauf einstellen, werden langfristig am Markt bestehen.

Digitalisierung

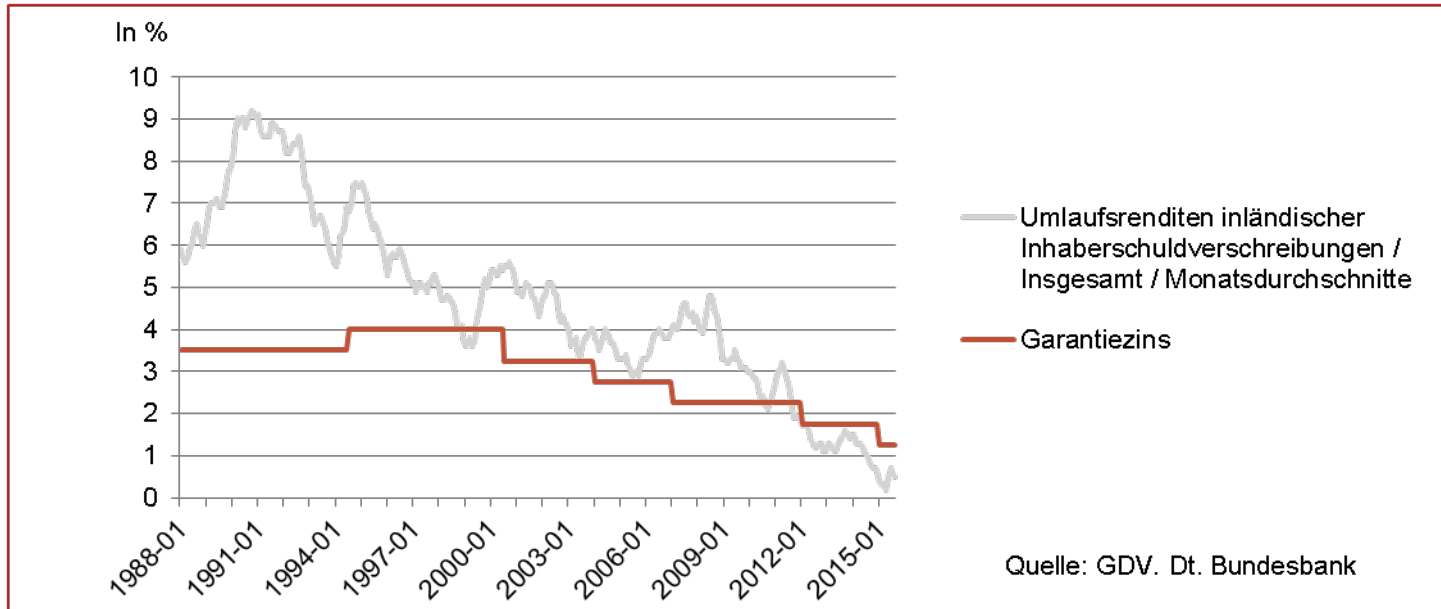
- Ausbau der digitalen Systeme wird wesentlicher Erfolgsfaktor für die Zukunft sein
- Nutzung von Big Data

Kundenverhalten

- Kunden sind weniger loyal (Hybrider Kunde)
- Durch hohe Markttransparenz steigt Preissensitivität
- Digitale Services werden erwartet

Sinkende Kapitalerträge setzen Versicherer zunehmend unter Druck

Langfristige Zinsentwicklung der Lebensversicherer



Leben

- Gefahr, dass die durchschnittliche Rendite stärker sinkt als die Garantien im Bestand
- Attraktivität klassischer Lebensversicherung nimmt aus Kundensicht ab
- Bedarf an alternativen Produkten

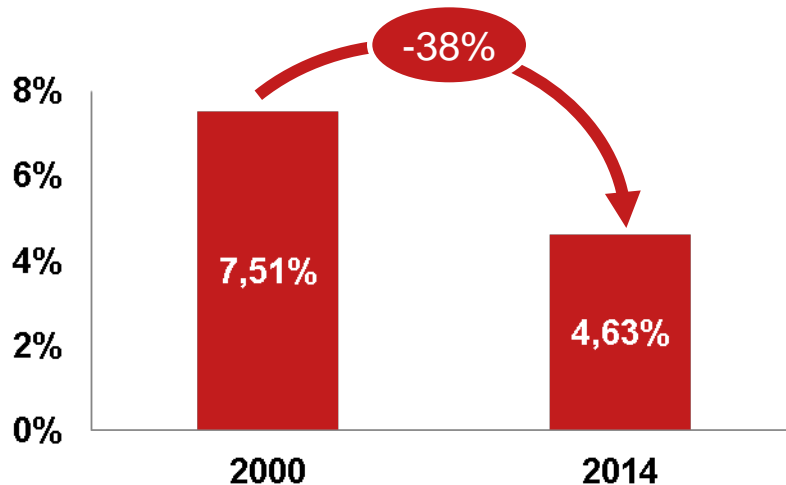
Komposit

- Erträge aus Finanzanlagen schrumpfen als Ertragspfeiler
- Stärkerer Druck auf Schaden- und Kostenquote

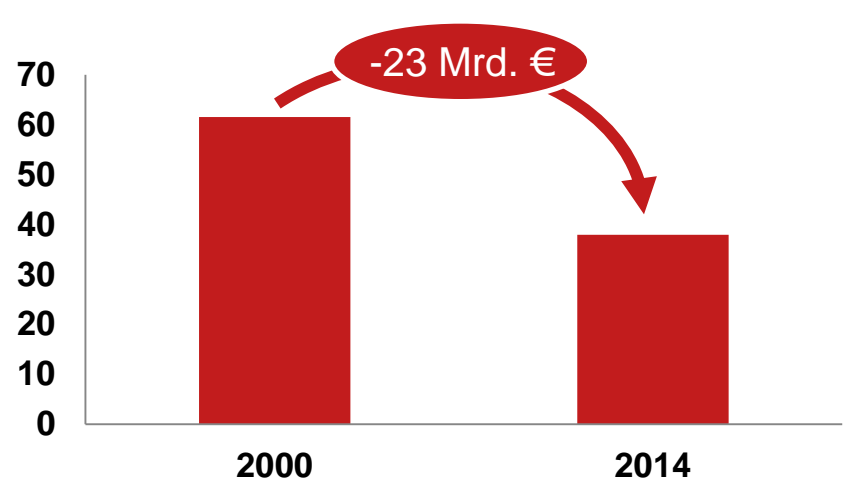
Durch gesunkene Zinsen entgehen Lebensversicherern und deren Kunden jährlich Kapitalerträge in Milliardenhöhe

Entwicklung der Nettoverzinsung der Lebensversicherer

Nettoverzinsung der Kapitalanlagen



Nettokapitalerträge (in Mrd. €)



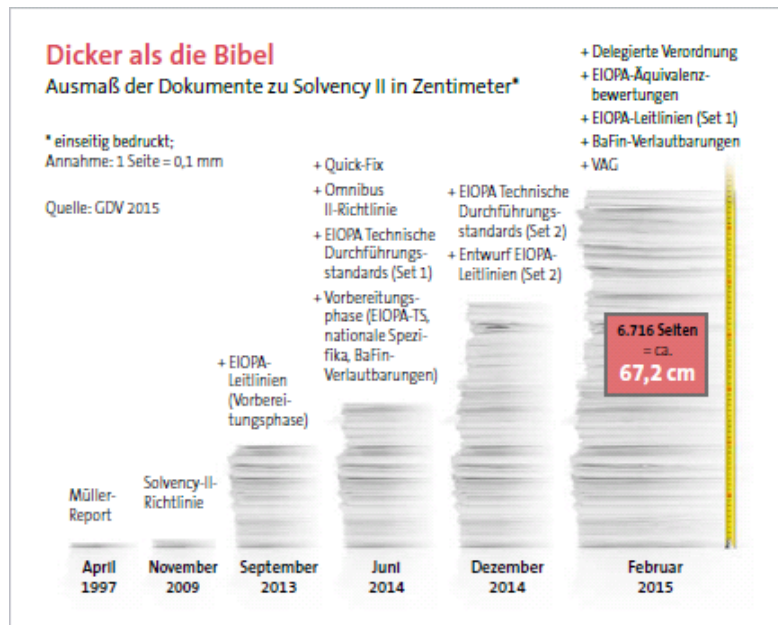
Bezogen auf den Bestand an Kapitalanlagen der dt. Lebensversicherer 2014 i. H. v. 819,1 Mrd. € bedeutet der Rückgang der Nettoverzinsung von 7,51% auf 4,63% um 23 Mrd. € niedrigere Nettokapitalerträge pro Jahr.

Zunehmende Regulierung bedeutet hohen Aufwand für Versicherer

Überblick Regulierung

Solvency II

- Solvency II soll nach langem Entwicklungsprozess am 1. Januar 2016 in Kraft treten
- Hoher interner Aufwand für Versicherer
- Umfangreiche Berichtsanforderungen



Verbraucherschutz

- Vermittlerrichtlinie IMD II soll Interessenkonflikte zwischen Versicherer und Kunden, durch mehr Transparenz und umfangreichere Informationsvorschriften, vermeiden
- PRIIP schreibt einheitliches Produktinformationsblatt für Versicherungsanlageprodukte vor

Agenda

-
1. Herausforderungen für Versicherungsunternehmen
 2. Customer Centricity
 3. Schadenmanagement der Zukunft
-

Um die Bedürfnisse des Kunden zu erkennen, muss dieser im Mittelpunkt des Handelns stehen

Kundenbedürfnisse

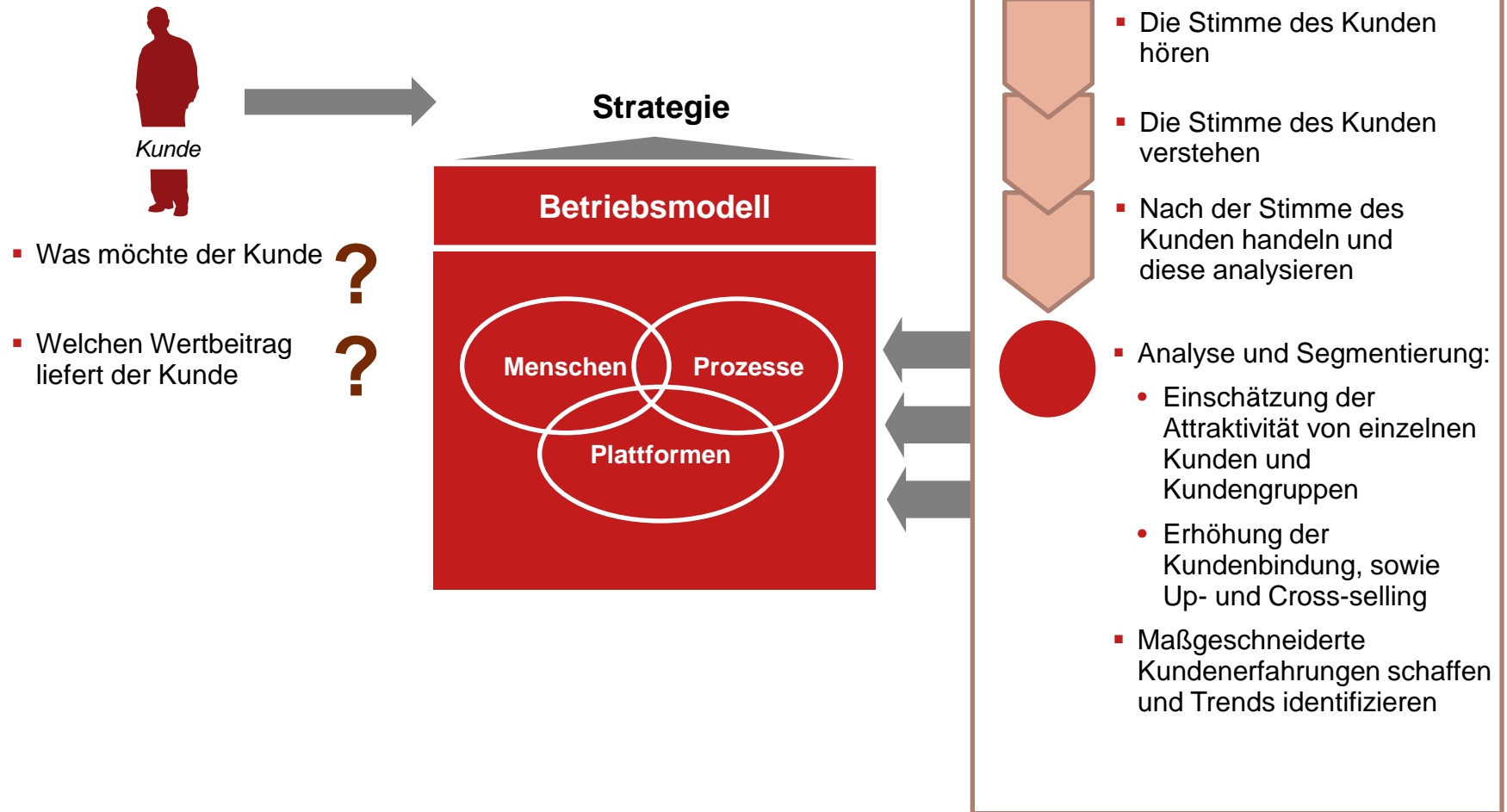


FAZIT

Wir müssen den Kunden in den Mittelpunkt unseres Handelns rücken!

Das gesamte Betriebsmodell muss auf den Kunden und seine Wünsche abgestimmt sein

Komponenten von Customer Centricity

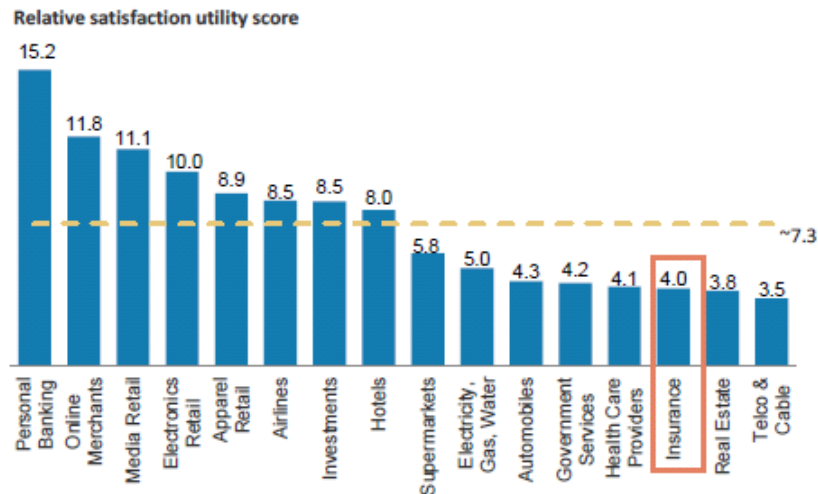


Kunden sind mit aktuellen Online-Services von Versicherern unzufrieden

Kundenzufriedenheitsstudien zum Thema Online-Services

Insurance online experience lags behind

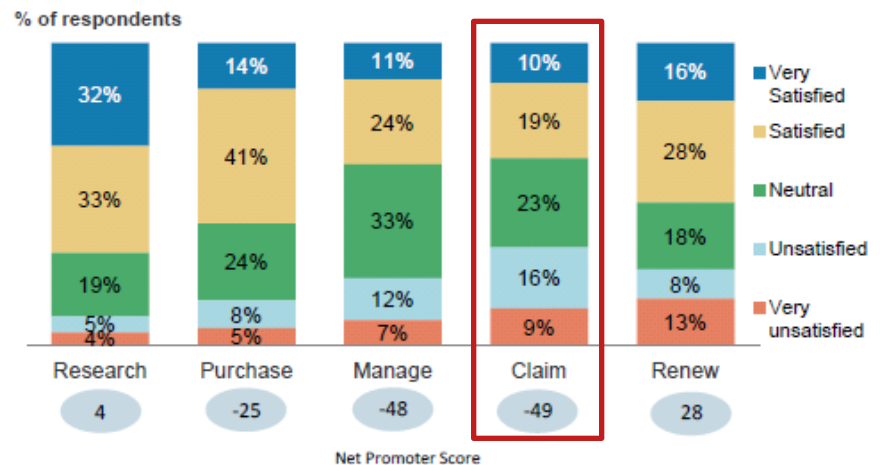
Consumer satisfaction with online experience, by industry



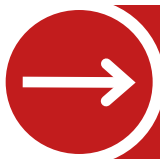
Source: BCG digital satisfaction survey March 2013, Morgan Stanley Research

Consumers' satisfaction with insurers online offering decreases past the acquisition stage

Consumer satisfaction with insurance online client journey



Source: Morgan Stanley/BCG Global Consumer Survey 2014, BCG e-intensity, Morgan Stanley Research. Question: "When going online for insurance, how satisfied are you with each of the steps?" 2. NPS = (% of "Very satisfied") - (% of "Neutral" + "Unsatisfied" + "very unsatisfied")



FAZIT

Kunden wünschen sich Online-Services, sind jedoch mit dem aktuellen Angebot unzufrieden. Versicherer die hier eine Vorreiterrolle einnehmen, können ihre Kundenzufriedenheit erhöhen.

Agenda

-
1. Herausforderungen für Versicherungsunternehmen
 2. Customer Centricity
 3. Schadenmanagement der Zukunft
-

Das Schadenmanagement der Zukunft nutzt moderne Technik, optimiert Prozesse und stärkt die Kundenbindung



Kunde soll zukünftig auch per App und im Internet Schaden Online-Services nutzen können

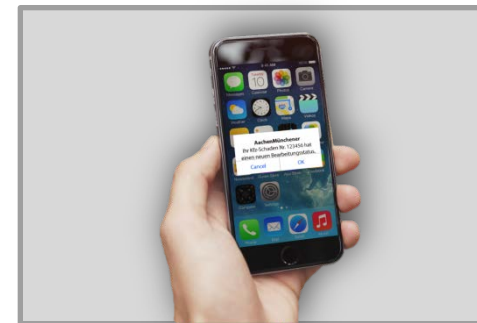
Übersicht der zukünftigen Zugangskanäle

Kunde/Anspruchsteller/Partner

Browser



mobile App

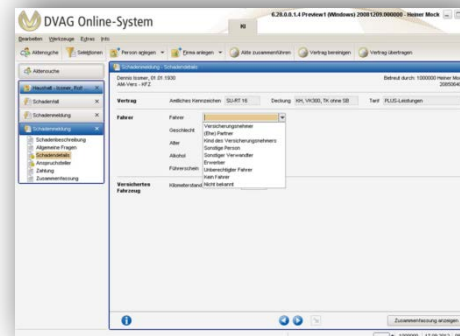


Vertrieb

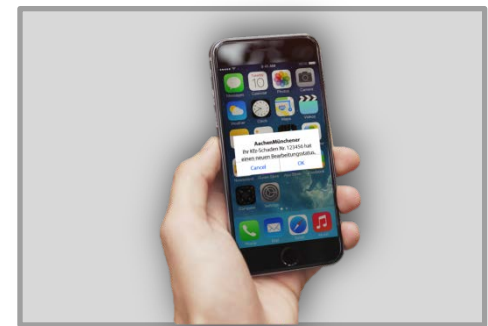
Browser



Vertriebssoftware



mobile App



Online Schaden-Services erhöhen die Kundenzufriedenheit und fördern eine effiziente Schadenbearbeitung

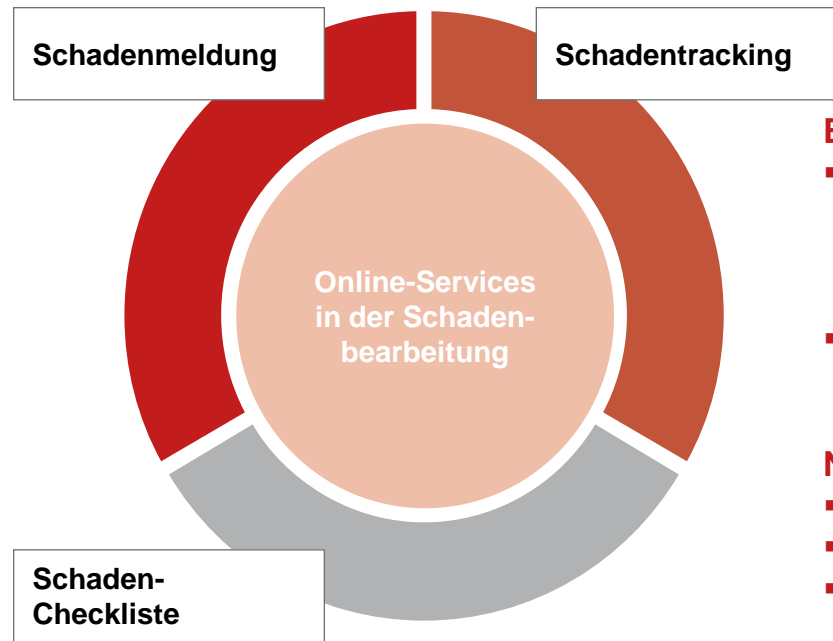
Überblick wichtigste Schaden Online-Services

Beschreibung:

- VN meldet Schaden per Self-Service
- Geführte Schadenmeldung
- Notfallmanagement

Nutzen:

- Kundenzufriedenheit
- Verbesserung Klassifizierung
- Erhöhung Loyalität



Beschreibung:

- Kunde kann sich über aktuellen Stand der Schadenbearbeitung informieren
- Transparenz für VN, Geschädigten und Vertriebspartner

Nutzen:

- Kundenzufriedenheit
- Steigerung Servicequalität
- Reduzierung von Rückfragen

Beschreibung:

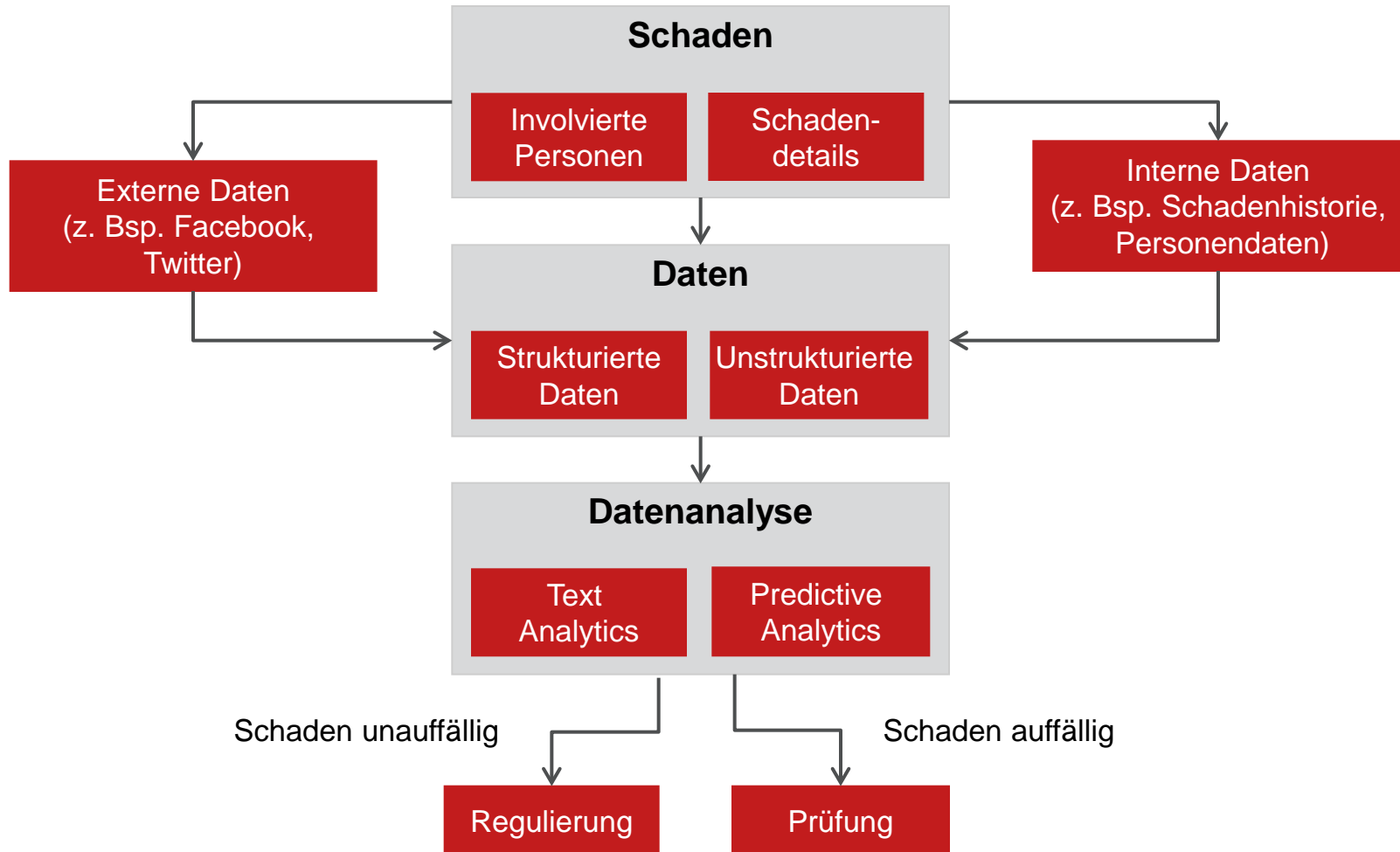
- Notfallmanagement
- Mit Schadenmeldung kombinierbar

Nutzen:

- Kundenzufriedenheit
- Prävention
- Schnellere Abwicklung

Big Data ermöglicht neue Wege zur Betrugserkennung im Schadenbereich

Big Data zur Betrugserkennung

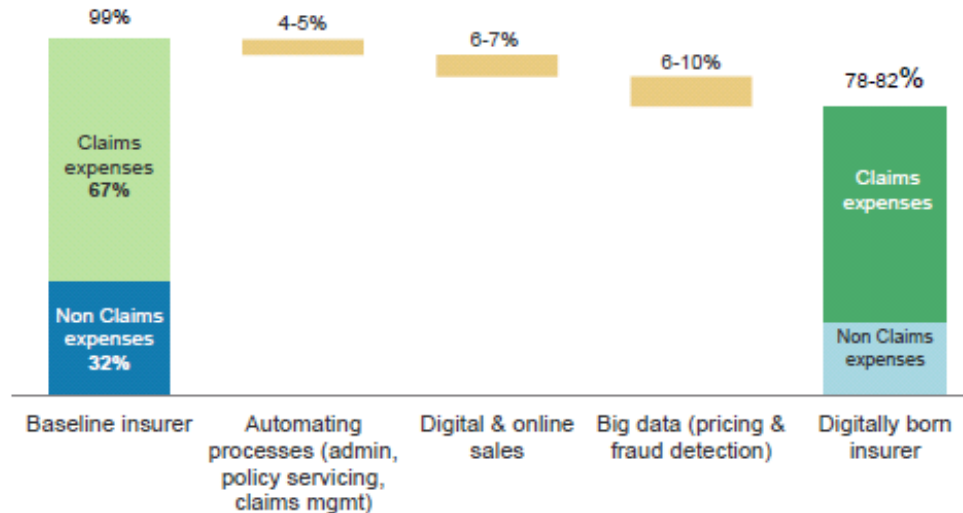


Digitale Prozesse und die Nutzung von Big Data können die Combined Ratio um bis zu 21% senken

Schätzung der Einsparung durch Digitalisierung


We estimate technology could reduce the combined ratio by as much as 21% ...

Combined Ratio (%)



Source: BCG Analysis, Morgan Stanley Research. Numbers may not add due to rounding.

Zusammenfassung

- 
- Herausforderungen wie die Niedrigzinsphase oder Regulierung setzen Versicherer zunehmend unter Druck
 - Um langfristig erfolgreich zu sein, müssen sich Versicherer auf den Kunden und seine Wünsche einstellen
 - Das Schadenmanagement der Zukunft muss sowohl die Kundenansprüche erfüllen als auch effektiv und effizient gestaltet sein
 - Big Data und digitale Prozesse sind dabei von zentraler Bedeutung