



Sabrina Hartusch

# Auslaufendes Geschäftsmodell

Den Versicherern muss es gelingen, sich im Zeitalter der vierten industriellen Revolution zu behaupten und auf die Kundenbedürfnisse zu fokussieren.

Ich verlasse das Bürogebäude in der geschäftigen Innenstadt und habe einen Parkscha- den am Auto. Ich steige ein – die Daten meines und des schadenverursachenden anderen Fahrzeugs wurden in dem Moment, als sich die Autos streiften, bereits ausgetauscht. Ich überprüfe die Meldung; diese ging bereits an die involvierten Versicherungsunternehmen und die Garagen. Per digitales Signal bestätige ich, dass kein Personenschaden vorliegt und meine Gesundheitsdaten oder die einer anderen Person nicht automatisch an die nächstgelegene Rettungswacht und an das Krankenhaus übermittle werden müssen.

Es ist ein heisser Tag und mir fällt ein, dass ich zuhause die Storen nicht abgeblendet habe. Dank Verbindung zu meinem SmartHome lasse ich die Storen per Smartphone herunter. Ebenfalls übermittle ich dem Kindergarten, dass ich heute meine Tochter nicht persönlich abhole, sondern unser selbstfahrendes Auto, das mein Kind schon etliche Male zuvor selbständig vom Kindergarten abgeholt und sicher nach Hause gebracht hat. Den Weg überwache ich, während ich noch die letzten Einkäufe tätige, die nicht direkt ans Haus geliefert werden konnten. Abends treffe ich noch eine Freundin in der «Augmented Reality». Dies ein möglicher Auszug aus meinem Leben in 10 Jahren. Die neue vernetzte und automatisierte Privat- und Geschäftswelt (SmartHomes, SmartDriving, SmartFactories, SmartRetailShops, SmartUniversities etc.) hat einen direkten Anspruch an die Versicherungsunternehmen, diese zu verstehen und proaktiv zu begleiten.

Die Assekuranz hat eine lange Geschichte. Über die Jahrhunderte hat man sich hier ein enormes Wissen gerade im analogen Sachversicherungs-Risk-Engineering aufgebaut. Nun

geht es darum, dieses Know-how mit neuem Wissen der digitalen Ära (inklusive den dazugehörenden Cyber Risiken) zu kombinieren und es als proaktiver Lösungspartner Unternehmen zur Verfügung zu stellen, verbunden mit adäquaten Lösungen für einen möglichen Risikotransfer von Kernrisiken der Unternehmen im 21. Jahrhundert. Noch prominenter werden die Cyber Risiken nur schon mit den bevorstehenden Datenschutzgesetzen in der EU (EU General Data Protection Regulation) in 2018 werden.

Ebenfalls sind die Geschäftsmodelle und die Art und Weise, wie Geschäfte gemacht werden, im Wandel. Als Branche, die lange stark reguliert war (und in manchen Ländern immer noch ist), ist dies eine grosse Herausforderung. Ein Umdenken zum Wohle des Kunden muss stattfinden. Mit welcher fundierten Kernkompetenz nebst des Risikotransfers und des Wissens können Versicherer die Riskmanager überzeugen? Und braucht es dafür noch die gesamte Wertschöpfungskette des Versicherungsunternehmens? Schliesslich kann man heute beispielsweise eine Unterkunft über AirBnB und ein Taxi über Uber buchen und für einen Kredit muss man nicht notwendigerweise mehr zu einer Bank. Doch Bancassurance kam in der Vergangenheit nie richtig zum Flug und heute ist Tesla dabei, in Asien eine Lifetime-Fahrzeugversicherungspolice zusammen mit dem Auto zu verkaufen (B2B). Wird der Kunde von Tesla oder einem Versicherer kaufen? Mit den Banken hat die Kooperation der Versicherer zumindest in der Vergangenheit nicht gut funktioniert.

Effektiv geht es darum, an entscheidenden Schlüsselschnittstellen beim Kunden zu sein, um einen Mehrwert zu generieren, der über den reinen Risikotransfer hinausgeht.

## Die Kommentatoren

In unserer Rubrik «Standpunkt» setzen sich alternierend Persönlichkeiten mit der Assekuranz auseinander. Es sind dies:

**Sabrina Hartusch**  
Präsidentin Vereinigung der Schweizer Insurance- und Risk-Manager SIRM (über Bedürfnisse von Geschäftskunden).

**Urs Berger**  
Präsident des Schweizerischen Versicherungsverbandes SVV (zu Privatversicherungen und Politik).

**Dr. Jérôme Cosandey**  
Projektleiter beim Think-Tank Avenir Suisse (zu Sozialversicherungen).

**Professor Dr. Martin Eling**  
Institut für Versicherungswirtschaft IVW der Universität St. Gallen (zu Versicherungsmanagement).

**Professor Dr. Hato Schmeiser**  
Institut für Versicherungswirtschaft IVW der Universität St. Gallen (zu Risikomanagement).