

Die Digitalisierung - eine große Herausforderung für ein regionales Versicherungsunternehmen

Patric Fedlmeier, 23.02.2016

düsseldorfer
jonges



PROVINZIAL
Die Versicherung der Sparkassen

**Was macht ein regionales
und öffentlich-rechtliches
Versicherungsunternehmen
aus?**

**Auf welchen Ebenen
findet Digitalisierung
statt?**



**Ausblick
Fazit
Fragen**

Regional versus Digital

Die Provinzial Rheinland und ihr Geschäftsgebiet



- Gegründet **1836** in Koblenz
- Nummer 4 unter den **öffentlichen Versicherern**
- Rund **2 Mio. Kunden**
- Mehr als **3.800 Mitarbeiter** im Innen- und Außendienst



Lippische Landes-Brandversicherungsanstalt



Provinzial Rheinland

Die Provinzial Rheinland (2014):

Beitragseinnahmen: **2,6 Mrd.**

€

Schadenkosten-Quote (Ø 5 Jahre):

Provinzial Rheinland: **90,36 %**

Markt: **98,04 %**

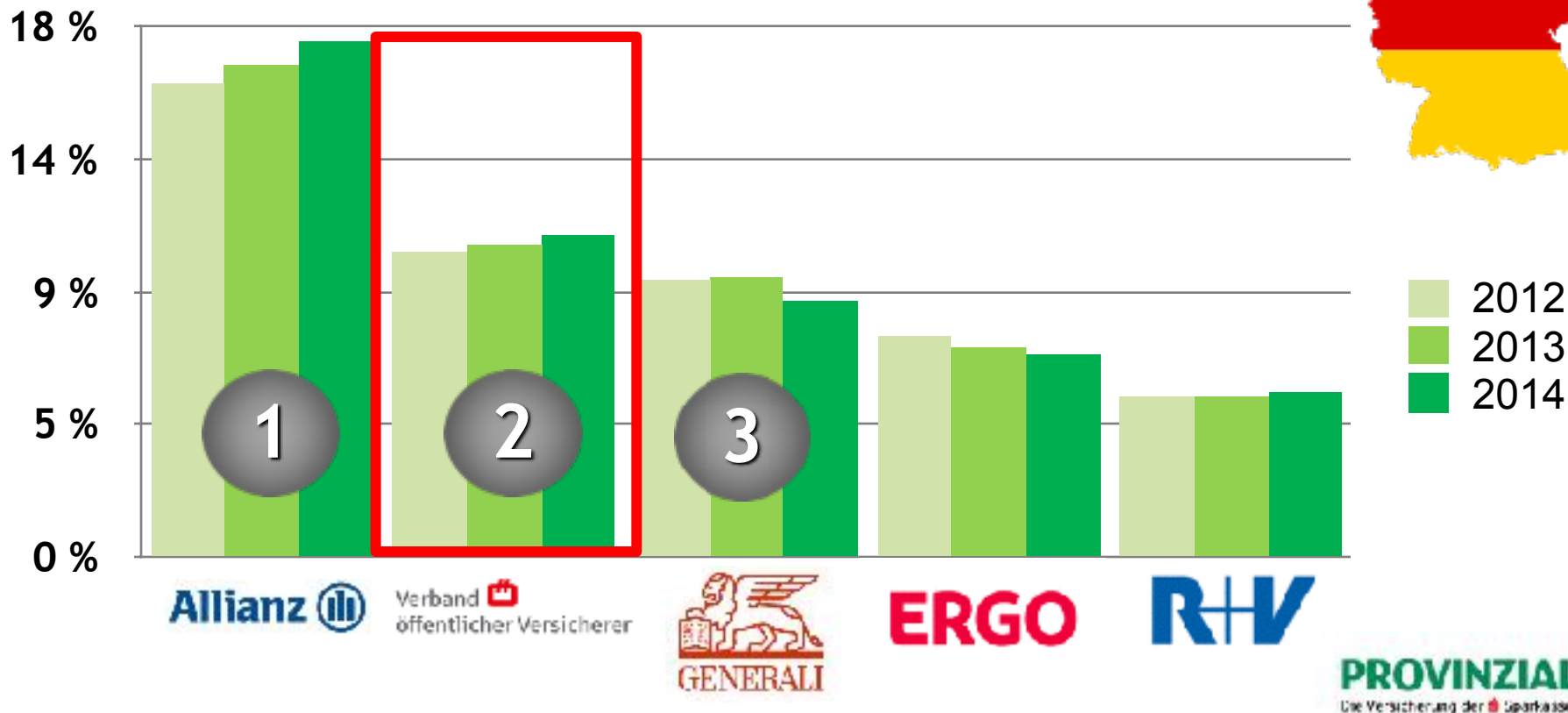


PROVINZIAL
Die Versicherung der Sparkassen

Versicherungsgeschäft in Deutschland



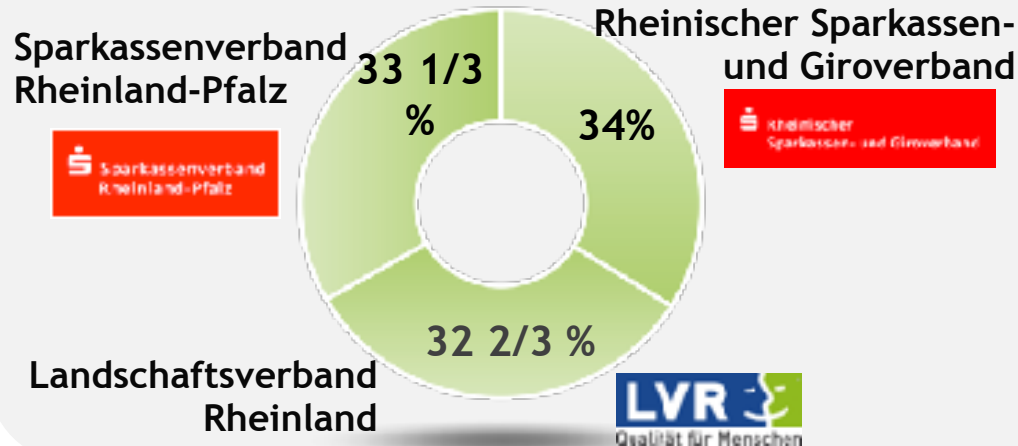
Marktanteile in %



Unternehmensstruktur der Provinzial Rheinland



Provinzial Rheinland Konzern			
Kompositversicherer	Lebensversicherer	Spezialversicherer	Service-Anbieter
<p>PROVINZIAL Die Versicherung der Sparkassen Versicherung AG</p>	<p>PROVINZIAL Die Versicherung der Sparkassen Lebensversicherung AG</p>	<p>Direktversicherung</p>	<p>proefa TATBEST. FÜR ALLE</p>
<p>Lippische Lebens- und Vermögensberatung Erfahrungswissen und Bestleistungen durch persönliche Beratung</p>		<p>PROTECT</p>	



Das Beraternetz der Provinzial Rheinland



**Über 630 Geschäftsstellen
mit mehr als 1.700
Mitarbeitern**



**46 Sparkassen mit rund
1.700 Filialen und mehr als
9.000 Kundenberatern**

Top Ergebnisse bei Rankings und Testurteilen



Service-Atlas KFZ-Versicherer 2015

GESAMT	
sehr gut	Provincial Rheinland
sehr gut	HUK-Coburg
sehr gut	SV Sparkassenversicherung
sehr gut	Concordia
sehr gut	LVM Versicherung
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
gut	Gothaer
gut	DEVK
gut	Zurich
gut	Westfälische Provinzial
gut	VGH Versicherungen
	WGV
	Itzehoeer
	Württembergische
	VHV Versicherungen
	Signal Iduna
	ERGO



Provincial Rheinland auf Platz 1 im Gesamtergebnis

ServiceValue.de
Testsieger
Kundenurteil
sehr gut
 Gesamtbestreiter

In Vergleich: 25 KFZ-Serviceversicherer
 2.467 Kundenurteile (09/2014)



1. PLATZ
Testieger
Wohngeldversicherungen
 Handelt über
 www.mfj.de

M&M
Behandlungszeit
ausgezeichnet
 Morgen
PRO MORGEN

KUBUS
 Kundenurteil
HERVORRAUEND

TESTSIEGER
 Zusammen mit der App Sparkasse+
Stiftung Warentest
GUT (2,1)
Finanztest
 www.test.de

Stiftung Warentest
Finanztest
SEHR GUT (0,7)
 www.test.de

FUND AWARD 2014
euro
BÖRSE ONLINE

Franke | Bornberg
Helpdesk
hervorragend FFF
 Private Krankenzusatzversicherung
 www.franke.de

TOP
WOHNUNGSGELD-VERSICHERUNG
 Handelt über
 www.handelsblat.de

Die besten
Lebensversicherer
Kundenzufriedenheit
sehr gut
euro

★★★★★
AUSGEZEICHNET
MIGRATING
FondsRente
MORGEN & PRO MORGEN

Capital
TOP-FONDSGESellschaft
 www.capital.de

Verantwortung für die Region und die Menschen



Gesellschaft

Unterstützung für eine **friedvolle**
und **verantwortungsbewusste**
Gesellschaft

Ökologie

Sicherung des
Lebensraumes und
der **Ressourcen**

Ökonomie

Sicherung des
Unternehmenserfolgs
im Markt

Themenfelder des Engagement der Provinzial...

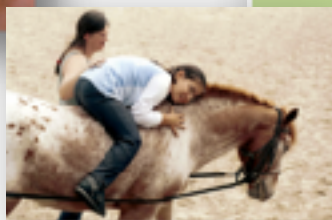


Krabbegruppe
ProviPänz

**Soziales Engagement
des Unternehmens für
die Gesellschaft und
seine Mitarbeiter**

**Ehrenamtliches
Engagement der
Mitarbeiter**

Kommen
Schaun
Mitmacher.
ProEhrenamt
PROVINZIAL



Kultur

Umwelt

**KLIMASCHUTZ
UNTERNEHMEN**

DIE KLIMASCHUTZ- UND ENERGIE-
EFFIZIENZGRUPPE DER
DEUTSCHEN WIRTSCHAFT

KS Kultur- und
Sozialstiftung
PROVINZIAL
Rheinland

PROVINZIAL
Die Versicherung der Sparkassen

„Soziale Dividende“ für das Rheinland

Rund 2 Mio.
€ p.a.



Ausgewählte Maßnahmen 2014

Kultur- und Sozialstiftung



- 28 Projekte
- Rheinischer Provinzial Preis

Schadenverhütungs-Fonds



- Unterstützung der Kommunen und Feuerwehren

Spenden



- Brauchtum
- Kultur- und Soziales

Kinder- und Jugendsponsoring



- 2.500 Trikotsätze
- U13-Cup mit 64 Mannschaften

**Was macht ein regionales
und öffentlich-rechtliches
Versicherungsunternehmen
aus?**

**Auf welchen Ebenen
findet Digitalisierung
statt?**



**Ausblick
Fazit
Fragen**

Regional versus Digital

Internet = Neuland...



Daten sammeln - Daten analysieren - Daten schützen

Bis 2010

=> statische Daten

„Internet der Dinge“

Heute

=> temporäre Daten

iTable, iwallpaper, iMirror,
iCar, i-Schaufensterscheibe,
iRegal => iEverything



2020

=> menschliche Emotionen

2025

=> einfache Gedanken

2030

=>...

„Internet der Emotionen“



>2025

VOLLAUTOMATISIERT

- Überwachung nicht erforderlich
- Fahrer muss die Fahraufgabe nicht übernehmen können

Beispiel: Autobahnfahrt bis 130 km/h

2020

HOCHAUTOMATISIERT

- Überwachung nicht erforderlich
- Fahrer muss mit Vorlauf die Fahraufgabe übernehmen können

Beispiel: Stop & Go (Autobahn)

2016

TEILAUTOMATISIERT

- Systemüberwachung erforderlich
- Fahrer muss jederzeit die Fahraufgabe übernehmen können

Beispiel: Stop & Go bis 30 km/h

Voll automatisiertes Fahren
- was kommt da auf uns zu?

„Venture Capital“ fließt in unseren Markt...



The image displays a grid of logos for various German FinTech companies, organized into several categories. A red dashed border highlights the 'Insurance' and 'Order/Cash' categories. The central text reads 'German FinTech Overview - Unbundling Banks' and 'powered by www.paymentandbanking.com, October 2015'.

PAYMENT	BITCOIN	CREDIT	ORDER/CASH	INSURANCE
<ul style="list-style-type: none">PayflowZettleSumUpRELATEPAYNETELLORpaywizPayComPayWayGoCardlessGoCardlessGoCardless	<ul style="list-style-type: none">DODGEFINBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBTC	<ul style="list-style-type: none">BlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchain	<ul style="list-style-type: none">IDENTIDENTIDENTIDENTIDENTIDENTIDENTIDENTIDENTIDENTIDENT	<ul style="list-style-type: none">BlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchain
DONATIONS	FACTORING			
<ul style="list-style-type: none">twinglytwinglytwinglytwinglytwinglytwinglytwinglytwinglytwinglytwinglytwingly	<ul style="list-style-type: none">BlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchain			
BANKING	ECOMMERCE	API-BANKING	IMMO	P2P
<ul style="list-style-type: none">BlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchain	<ul style="list-style-type: none">BlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchain	<ul style="list-style-type: none">BlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchain	<ul style="list-style-type: none">BlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchain	<ul style="list-style-type: none">BlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchain
SAVINGS				
<ul style="list-style-type: none">BlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchainBlockchain				

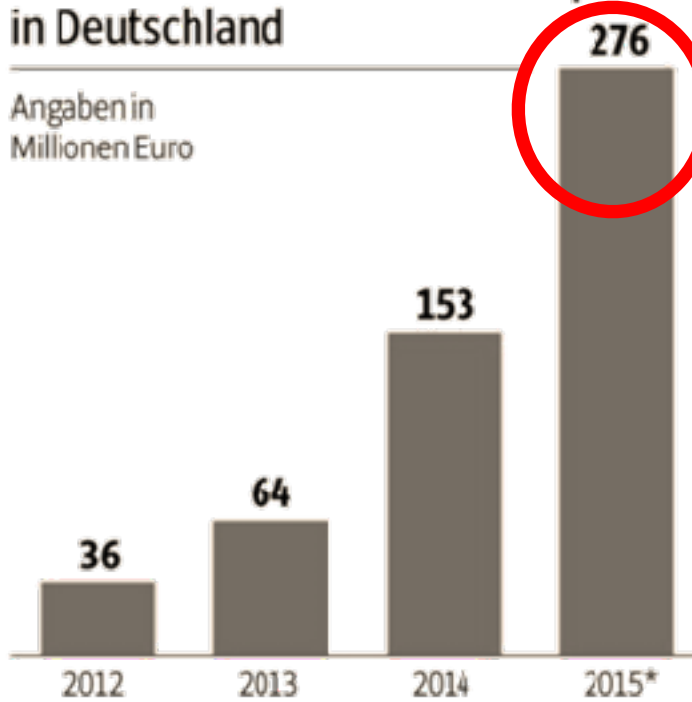
German FinTech Overview - Unbundling Banks
powered by www.paymentandbanking.com, October 2015

Und bringt eine Menge Risikokapital in den Markt...



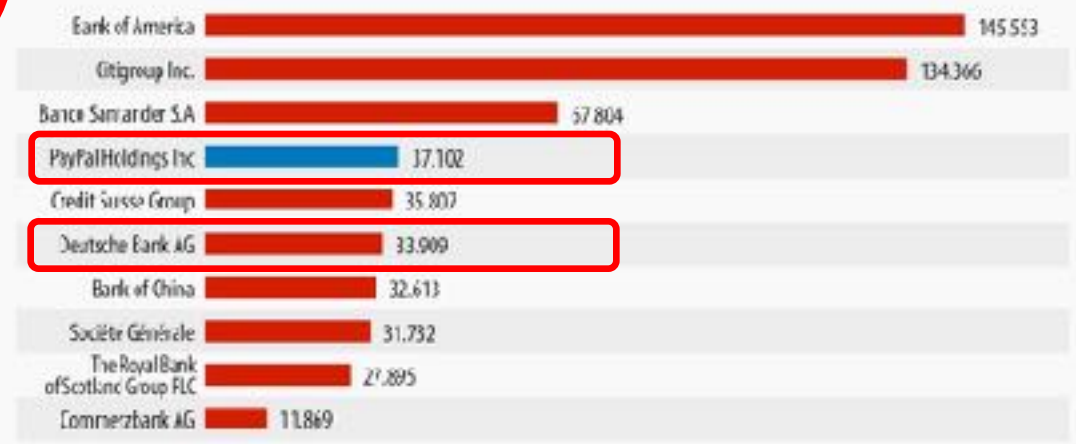
Investitionen in Fintech-Startups in Deutschland

Angaben in Millionen Euro



Paypal mehr wert als die Deutsche Bank

Marktkapitalisierung ausgewählter Unternehmen in Millionen Euro



Stand: 24.01.2015
Quelle: Börse Frankfurt

Frankfurter Allgemeine **statista**

Der digitale Wandel ist ein kultureller Wandel



Alte Welt	Neue Welt
Technik als Unterstützung	Technik ist in allem enthalten
Isoliertes Arbeiten, Distanz	Vernetztes, kooperatives Arbeiten, Nähe
Fehlervermeidung	Offene Fehlerkultur, Fehlerfreundlichkeit
Nur eine richtige Lösung	Mehrere Lösungen ausprobieren
Leistungsorientierung	Leistungs- und Freizeitorientierung
Orientierung am Chef	Orientierung im Team
Absicherungskultur - Vorgaben - Fokus auf Sicherheit	Vorwärtskultur - Freiheiten- Entscheidung unter Unsicherheit
Kopf	Intuition, Kopf und Bauch
Einzelner	Gemeinschaft
Isoliertes Arbeiten, Distanz	Vernetztes, kooperatives Arbeiten, Nähe



2011 Jeopardy...



Zwei Jahre später hat Watson eine **sinnvolle Arbeit** gefunden:
Er ist der beste Krebsdiagnostiker der Welt und per
Smartphone an jedem Krankenbett verfügbar. Hierzu hat er
bisher **zwei Millionen** Seiten aus 42 Fach-journalen, **1,5
Millionen** Patientenakten und **600.000** Forschungsberichte
gelesen und gespeichert.

WATSON

**Was macht ein regionales
und öffentlich-rechtliches
Versicherungsunternehmen
aus?**

**Auf welchen Ebenen
findet Digitalisierung
statt?**



**Ausblick
Fazit
Fragen**

Regional versus Digital

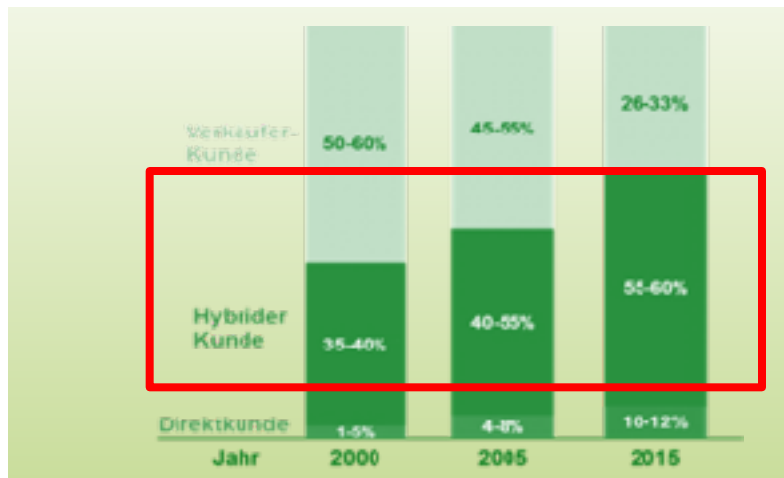
Die Versicherungskunden von heute werden digitaler



... sie nutzen zunehmend mehrere Kanäle - unsere Herausforderung ist nicht

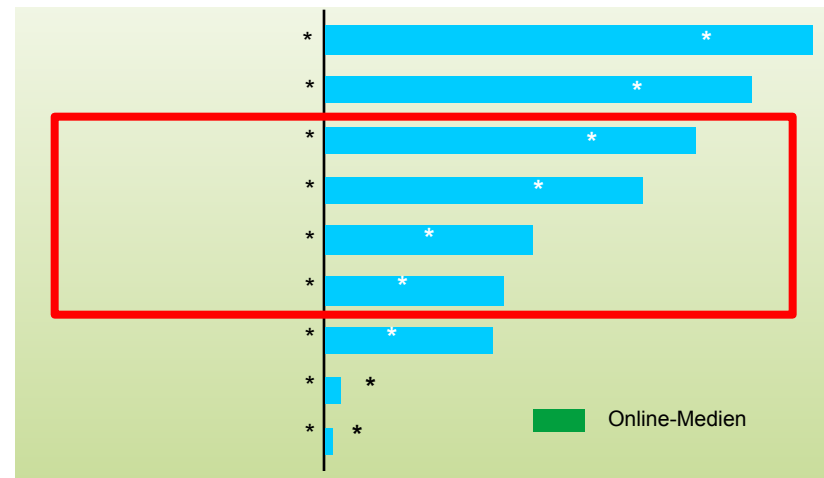
der Direktversicherungskunde, sondern der hybride Kunde!

Kundentypus



Informationskanäle

Diagrammtitel



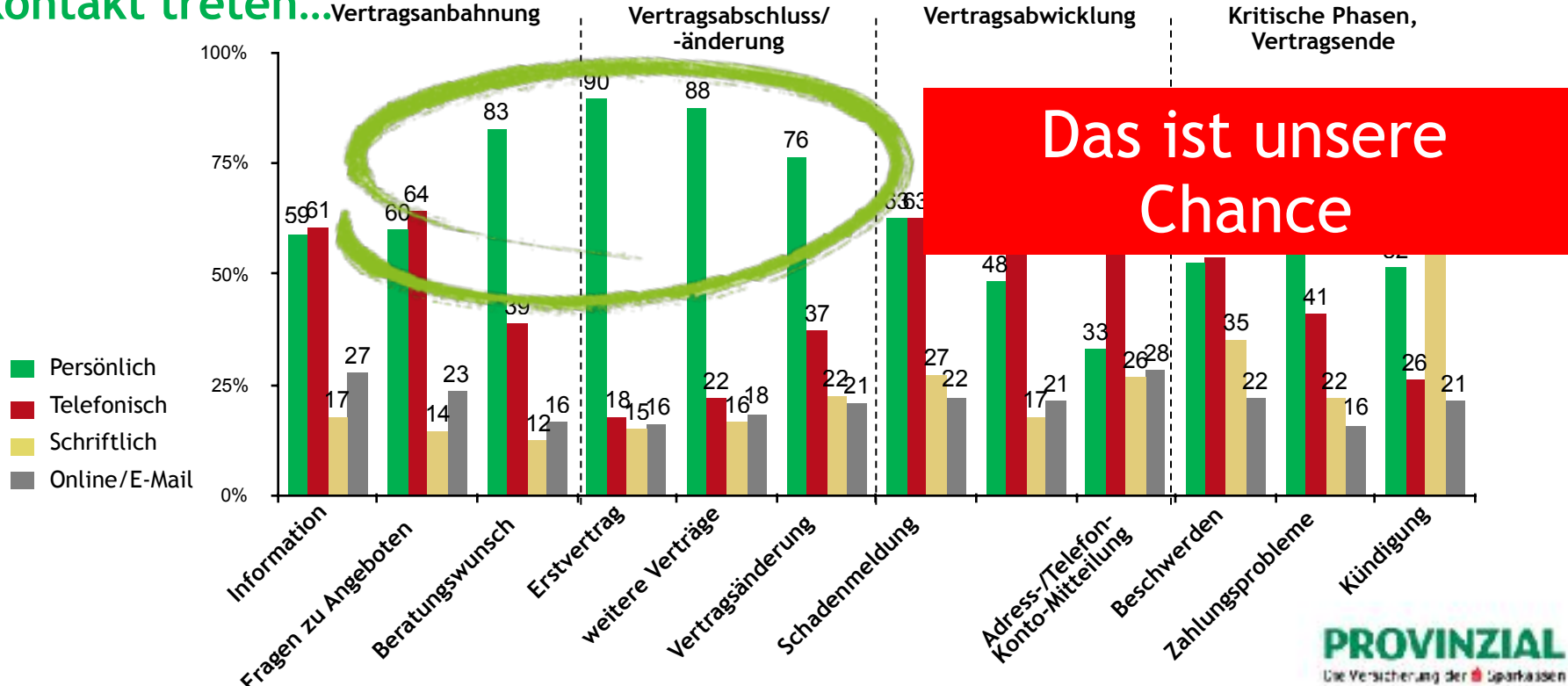
► Kombination aus On- und Offlinevertrieb bereits heute von großer Bedeutung

Quelle: SMP „Versicherungsstudie 2012/2013“

Dabei zählt aber immer noch der persönliche Kontakt...



Auf welche Art möchten Kunden mit Versicherungsgesellschaften in Kontakt treten...



Quo vadis Äquivalenzprinzip!!



Niedrigzinsphase ist nicht das **wesentliche**
Problem

Es

Unsere
Alleinstellungsmerkmal
e sind unter Druck

Versicherungen müssen sich
radikaler in Frage stellen,
um im Markt zu bestehen!



Geräte sind besser als Verkäufer sie erinnern sich

Im Jahr 2020 geben elektronische Helfer

- vielfach bessere
- individuellere
- situativ angepasste Antworten

... als es menschliche Verkäufer vermögen



Verkäufer müssen Geräte als **Assistenten** nutzen
und dennoch einen **menschlichen Mehrwert**
bieten!

Unser digitales Schaufenster hat viele Facetten...



...und unsere Kunden nutzen parallel eine Vielzahl der Kontaktpunkte

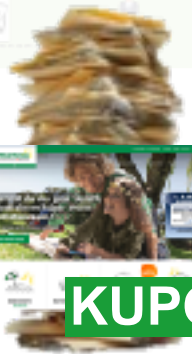
Entwicklung zur „Geschäftsstelle der Zukunft“ ...



Alte Welt



Heutige Welt



**Was macht ein regionales
und öffentlich-rechtliches
Versicherungsunternehmen
aus?**

**Auf welchen Ebenen
findet Digitalisierung
statt?**



**Ausblick
Fazit
Fragen**

Regional versus Digital

Was heißt Digitalisierung für unsere Kunden?



PROVINZIAL
Die Versicherung der Sparkassen



- Digitalisierung ist mehr als ein Trend: es ist eine **obligatorische Herausforderung**
- Digitalisierung birgt **viele Chancen** für Kunden, Vertriebspartner und Mitarbeiter - erfordert aber ein **Umdenken**
- Changemanagement ist ein **stetiger Prozess** und **Kommunikation** das A&O
- **Profitables Kerngeschäft** ist die Grundlage von allem



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Ihr

P. Fedlmeier

Patric Fedlmeier

Stellv. Vorsitzender des Vorstands
Provinzial Rheinland
Vertrieb, Marketing,
IT und Betriebsorganisation
Patric.Fedlmeier@provinzial.com



PROVINZIAL
Die Versicherung der Sparkassen