



Ökosysteme als Zugang zum Kunden und Schlüssel zur Zukunft: Wie die Finanz- und Versicherungsbranche von Vernetzung profitiert.

Digitalisierung, Transformation und neue Kundenbedürfnisse – die Finanz- und Versicherungsbranche befindet sich inmitten einer radikalen Veränderung. Ausgelöst durch technologische Entwicklungen und gesellschaftliche Trends stehen Unternehmen und Dienstleister vor der Herausforderung, sich neu zu erfinden.

Die AFPA (Austrian Financial and Insurance Professionals Association), der Branchenverband der selbständigen Versicherungsvermittler und Finanzberater Österreichs, hat sich auch dieser Aufgabe angenommen. Ziel ist es, das Ökosystem „Finanzdienstleistungen“ besser verständlich zu machen, damit möglichst viele Branchenvertreter die Weichen für eine erfolgreiche Zukunft stellen.

Eine von der AFPA initiierte Studie in Kooperation mit der New Insurance Business GmbH skizziert den Status quo, beleuchtet die bevorstehenden Veränderungen und zeigt Wege auf, wie sich Unternehmen erfolgreich in neue Ökosysteme integrieren können.

Gestern: Einfachheit und klare Strukturen

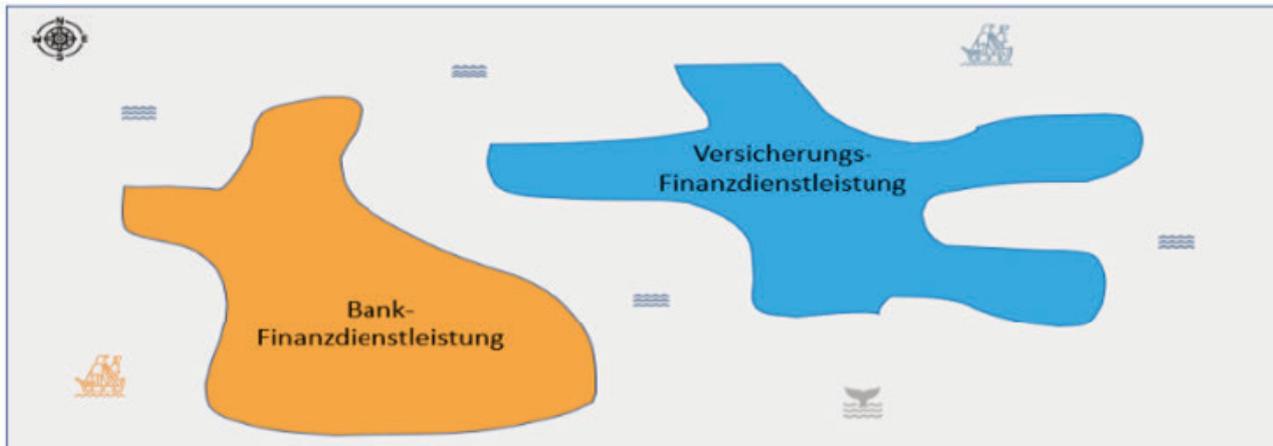
In der Vergangenheit war die Finanz- und Versicherungswelt noch überschaubar: Banken kümmerten sich um kurzfristige Geldanlagen wie Sparbücher, Versicherungen deckten langfristige Investitionen und Risiken ab. Kunden fanden bei Vermittlern Lösungen für alle Fragen rund um Absicherung und Altersvorsorge.

Heute: Komplexität und Fragmentierung

Heute hat sich dieses Bild grundlegend verändert. Die Branche ist stark fragmentiert und bietet nicht nur eine Vielzahl neuer Dienstleistungen, sondern auch eine immer größere Zahl an Akteuren und Kooperationspartnern. Hinzu kommt, dass branchenfremde Unternehmen – etwa Tech-Giganten wie Google und Amazon – verstärkt Marktplätze anbieten, wo der Kunde vieles findet.

Damit hat sich auch der Weg zum Kunden verändert. Gab es früher nur den persönlichen Kontakt zum Bankberater oder Versicherungsvermittler, spielen heute Internet, Digitalisierung und social media eine immer wichtigere Rolle. Darauf aufbauend haben InsurTechs und FinTechs die Interaktion mit den Kunden stark verändert. Die Situation „für das Bestehende“ verschärfen werden EU-Initiativen wie „Open Finance/ Open Insurance“, wodurch künftig Kunden erlauben können, Drittanbietern Einblick in ihre bestehende Finanz- und Versicherungsprodukte zu gewähren. Das wird den Wettbewerb und damit das Abwandern von Kunden weiter verschärfen.

Finanzdienstleistungswelt (Gestern)



© AFPA und New Insurance Business GmbH

Die Zukunft: Ökosysteme als Schlüssel zum Erfolg

Die zunehmende Digitalisierung wirkt wie die tektonische Bewegung der Erdplatten: Veränderungen erfolgen zunächst schleichend, um dann explosionsartig ganze Marktlandschaften umzugestalten oder sogar erdbebenartig unter sich zu begraben. Ein wesentlicher Teil dieser Verschiebungen wird in Form von Ökosystemen stattfinden.

Ein Ökosystem ist ein Netzwerk von Anbietern, das sich rund um eine „Lebenswelt“ des Kunden formiert. Lebenswelten wie „Haus und Heim“, „Familie“ oder „Beruf“ haben alle einen Bezug zu Finanzdienstleistungen und Versicherungen. Das Ziel ist es, den Kunden in diesen Lebenswelten umfassend mit allen relevanten Services zu versorgen und ihn zu begleiten.

Vorteile Ökosysteme?

Für die Finanz- und Versicherungsbranche bedeuten solche Ökosysteme nicht nur eine bessere Kundengewinnung, sondern auch eine stärkere Kundenbindung. Wer Teil eines gut organisierten Ökosystems ist, bietet den Kunden eine „Alles-aus-einer-Hand“-

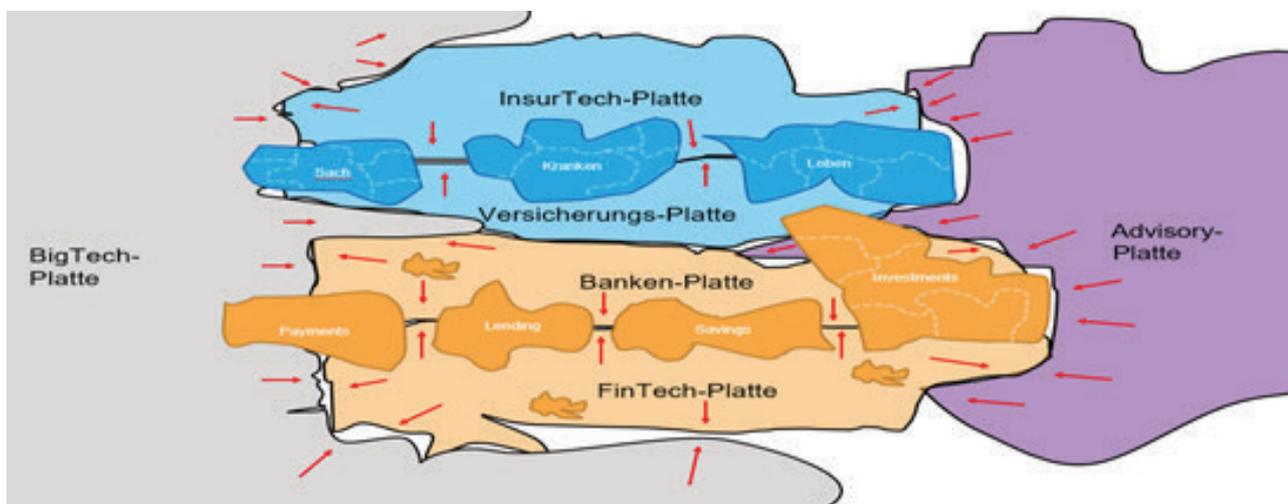
Lösung für seine jetzige Lebenswelt, die Komfort und Bequemlichkeit garantiert. Diese Vorteile wirken wie eine unsichtbare Schutzmauer, die Kunden vor der Konkurrenz abschirmt.

Doch die Zeit drängt. Wer jetzt nicht in den Aufbau oder die eigene Integration in Ökosysteme investiert, riskiert, den Anschluss und vor allem Kunden zu verlieren. Spätere Eintrittskosten werden höher sein, und die Plätze in bestehenden Netzwerken könnten bereits besetzt sein.

Secura Dienstleistungszentrum: Ein Ökosystem-Praxis-Beispiel

Ein herausragendes Beispiel für ein gelebtes Ökosystem in der Praxis ist das neugegründete Secura Dienstleistungszentrum in Deutschlandsberg, das kürzlich eröffnet wurde. Hier wurde eine innovative Infrastruktur geschaffen, die unterschiedlichste Dienstleistungen aus der Finanz- und Versicherungsbranche unter einem Dach vereint.

Das fünfstöckige Gebäude – „Consulting tower“ – nahe dem Bahnhof bietet auf über 3.000 m² modernste Ausstattung, wie Glasfaser-Anbindung, Ladestationen für E-Autos, eine Photovoltaikanlage an der Fassade ▶



© AFPA und New Insurance Business GmbH

und eine Luftwärmepumpe. Im 5. Stock befindet sich eine Sky Lounge mit einem Seminarraum, der mit neuester Technik ausgestattet und auch extern mietbar ist.

Im Gebäude sind bereits zahlreiche Unternehmen eingemietet, die ein Ökosystem bilden:

- Versicherungsmakler
- Kreditmakler
- Steuerberater
- Rechtsanwälte
- Mietwagenanbieter

Das Konzept hinter dem Secura Dienstleistungszentrum ist klar: Kunden sollen alle relevanten Dienstleistungen an einem Ort vorfinden – egal, ob sie eine Versicherung abschließen, einen Kredit beantragen, eine rechtliche Beratung wollen oder einen Leihwagen benötigen.

Auch wenn das Secura Dienstleistungszentrum in einer mittelgroßen Stadt mit nach wie vor guter Infrastruktur errichtet wurde: Dieses Konzept könnte besonders in ländlichen Regionen zukünftig an Bedeutung gewinnen, weil dort oft Banken, Geschäfte, Post und andere Infrastrukturen zunehmend verschwinden.

Das Secura Zentrum beweist, dass die Bündelung von Ressourcen und Dienstleistungen nicht nur ökonomisch sinnvoll, sondern auch kundenfreundlich ist. Die Fixkosten werden von vielen Beteiligten getragen, die Infrastruktur effizient genutzt, und die Kunden profitieren von kurzen Wegen und umfassenden Angeboten an einem Ort.

Das Secura Dienstleistungszentrum ist damit ein Paradebeispiel für die Zukunftsfähigkeit von Ökosystemen in der Finanz- und Versicherungsbranche – eine Art moderner „Greißler“ für Finanz- und Versicherungsdienstleistungen, angepasst an die Bedürfnisse von heute. Als neuer Nahversorger, der die Mitbürger mit benötigten Diensten versorgt.



© Secura Consulting Tower Secura GmbH

Die Herausforderung für kleine Unternehmen und Einzelberater

Nicht jedes Unternehmen hat die Möglichkeit, wie Secura ein eigenes Ökosystem „auf der grünen Wiese“ zu errichten. Besonders für die vielen kleinen Berater und Vermittler – oft Einpersonen-Unternehmen – stellen sich deshalb dringende Fragen:

- Wie kann ich verhindern, dass meine Kunden von großen digitalen Giganten wie Amazon oder Google abgeworben werden?
- Und wie kann ich mich selbst in ein bestehendes Ökosystem integrieren?

Die Antwort ist klar: Nur wer selbst Teil eines Ökosystems wird, hat langfristig eine Chance, seine Kunden zu halten und neue zu gewinnen.

Die Teilnahme an einem Ökosystem bietet gleich zwei entscheidende Vorteile:

- Kunden können viele benötigte Dienstleistungen an einem Ort erhalten, ohne zu anderen Anbietern abwandern zu müssen.
- Als Teil eines Netzwerks hat jeder Teilnehmer die Möglichkeit, sich zu präsentieren und damit innerhalb des Ökosystems Neukunden zu gewinnen.

Für Berater und Vermittler bedeutet das: Jetzt aktiv werden, Kooperationen suchen und Teil eines bestehenden oder entstehenden Ökosystems werden. Denn nur so lässt sich der Anschluss an die digitale Transformation sichern – und damit auch der Erfolg von morgen.

AFPA wird auch weiterhin die Entwicklung von Ökosystemen beobachten und die Branchen auf die Vorteile hinweisen. AFPA wird sich aber auch weiterhin auf Europäischer Ebene aktiv in die Verhandlungen zur Umsetzung von Open Insurance und Open Finance einbringen und dabei auf das „level playing field“ drängen. Also das Prinzip, dass die gleichen Regeln zu gelten haben, egal, ob man groß oder klein ist, egal, welchen Vertriebsweg man wählt (persönlich, online).

Von Michael Herzhofer, BA MA

AFPA-Obmann und Geschäftsführer der Secura Gruppe

Mehr über AFPA erfahren Sie auf <https://www.afpa.at/cms/>

Den Flyer über die Ökosystem-Studie finden Sie unter: