

”

IKONEN DER FINANZINDUSTRIE

DR. KARSTEN EICHMANN - VORSTANDSVORSITZENDER
DER GOTHAER VERSICHERUNGSBANK VVAG



Dr. Karsten Eichmann, Jahrgang 1961, ist seit 1. Januar 2014 Mitglied des Vorstands der Gothaer Versicherungsbank VVaG und seit 4. Juli 2014 Vorstandsvorsitzender. Er verantwortet die Konzernstrategie sowie die Bereiche Risikomanagement/Controlling/Revision, strategische Beteiligungen, Recht, Personal und Führungskräfteentwicklung.

“

Nach seinem Studium der Betriebswirtschaftslehre und der Promotion in Augsburg startete Dr. Karsten Eichmann seine Karriere 1993 bei der Allianz Lebensversicherung AG in Stuttgart, anschließend zeichnete er für Vertrieb und Marketing bei der Versicherungskammer Bayern verantwortlich. 2004 wechselte er zur Generali Deutschland. Dort war er von 2004 bis 2008 Vorstandsvorsitzender der Advocard Rechtsschutzversicherung AG, wurde ab 2007 auch zum Vertriebsvorstand der Central Krankenversicherung AG und der Envivas Krankenversicherung AG berufen und übernahm dann 2010 das Vertriebsressort bei der Generali Versicherung AG sowie der Generali Lebensversicherung AG. Seit 2014 ist er Vorstandsvorsitzender der Gothaer.

Mein Geld Chefredakteurin Isabelle Hägewald sprach mit Dr. Karsten Eichmann über die Zukunft der Versicherungsindustrie, die aufkommenden Veränderungen am Markt und wie sich die Gothaer auf diese Veränderungen einstellt.

Wie werden sich die Versicherungsgesellschaften aufstellen müssen, um dem Markt gerecht zu werden?

DR. KARSTEN EICHMANN: Das Verhalten und die Anforderungen der Kunden haben sich in den letzten Jahren stark verändert. Sie erwarten heute auch vor dem Hintergrund ihrer digitalen Erfahrungen in anderen Branchen ein hohes Maß an Convenience. Sie wollen sich jederzeit und über jedes Endgerät umfassend online informieren können, aber auch die persönliche Beratung steht gerade bei komplexen Produkten noch immer oben auf der Wunschliste, ob nun wirklich vor Ort beim Berater oder per Videotelefonie.

Um diesem veränderten Kundenverhalten besser begegnen zu können, hat die Gothaer eine umfassende Digitalisierungsstrategie entwickelt und schon sehr frühzeitig mit der



DIE VERSICHERUNGSBRANCHE STEHT VOR EINER GANZEN REIHE VON HERAUSFORDERUNGEN.



Implementierung einer Multikanalstrategie begonnen. Daher haben wir unseren Direktversicherer Asstel mit unserer Ausschließlichkeitsorganisation zusammengeführt und mit einem gemeinsamen CRM System eine kanalübergreifende, gemeinsame Informations- und Transaktionsplattform geschaffen. So ist gewährleistet, dass der Kunde an jedem Kontaktpunkt einen gleichbleibend guten Service erhält. Hat sich ein Kunde beispielsweise über das Gothaer Call Center ein Angebot rechnen lassen und geht am nächsten Tag in eine Gothaer Agentur, weil er seine Fragen gern im persönlichen Gespräch klären möchte, kann unser Vermittler

über das CRM System sehen, welches Angebot und welche Informationen der Kunde bereits erhalten hat.

Zudem sehen wir einen Trend zur Individualisierung, dem wir zum Beispiel durch modulare Produktkonzepte oder individualisierte Ansprache nachkommen müssen.

Was werden die größten Herausforderungen in der Versicherungsindustrie in den nächsten Jahren sein?

DR. KARSTEN EICHMANN: Die Versicherungsbranche steht vor einer ganzen Reihe von Herausforderungen. Ich sehe da fünf Megatrends, die sich nachhaltig auf unser Geschäftsmodell auswirken.

Das sind erstens die anhaltend niedrigen Zinsen, die es für die Menschen immer schwieriger machen, sinnvoll für ihr Alter vorzusorgen. Hier sind ganz neue Konzepte für Altersvorsorgeprodukte gefragt. Zweitens der demographische Wandel: Die steigende Lebenserwartung der Menschen stellt insbesondere die Gesundheitssysteme, aber auch das gesetzliche Rentensystem vor enorme Herausforderungen.

Drittens die immer neuen regulatorischen Anforderungen und viertens der Verdrängungswettbewerb in einem größtenteils gesättigten Markt. Und dann natürlich die Digitalisierung, die weit mehr als ein Buzzword ist, sondern ein Umdenken in fast allen Bereichen erforderlich macht.

In wie weit haben sie sich drauf vorbereitet und was müssen sie noch verändern?

DR. KARSTEN EICHMANN: Neben einer Vielzahl von Initiativen im Produkt- und Servicebereich und bei der Beratung der Kunden schaffen wir auch auf Konzernebene die Voraus- »

setzungen für den Erfolg in dieser digitalen Welt. Das Spektrum reicht dabei von der Einführung neuer Strukturen und Arbeitsmethoden über den Umbau der IT und die Schaffung neuer Arbeitswelten bis hin zur Weiterqualifizierung unserer Mitarbeiter und zum Kulturwandel.

Nach außen wollen wir unsere Kunden durch modulare Produkte, digitale Services und einen verbesserten Kundenservice begeistern. Dabei setzen wir auch sehr stark auf strategische Kooperationen. Im Kompositbereich haben wir beispielsweise im letzten Jahr eine Cyber-Versicherung eingeführt und im Februar 2018 eine komplett neue Produktwelt für Privatkunden auf den Markt gebracht. Als neuen digitalen Service haben wir einen Schadentracker eingeführt. Kooperationen im digitalen Umfeld mit Abus und Grohe oder den Start-ups hepsster, getaway oder EMIL sind ebenfalls wichtige Meilensteine auf diesem Weg.

In der Krankenversicherung arbeiten wir an der Transformation der Gothaer Kranken vom Leistungserstatter zum Gesundheitsdienstleister mit einer Vielzahl von digitalen Angeboten für Kunden und Vermittler. Zentrale Plattform für diesen Weg ist die im Januar 2018 eingeführte Gothaer GesundheitsApp, in der neben der digitalen Rechnungseinreichung und der digitalen Arztsuche Gothaer Kunden eine Vielzahl von Gesundheitsprogram-



DIE GOTHAER HAT EINE SEHR STARKE MARKE UND RANGIERT AKTUELL UNTER DEN TOP 10 IM RELEVANT SET.



men zugänglich gemacht wird. Das Ökosystem erweitert sich dabei ständig. So werden wir im Juli in Kooperation mit TeleClinic telemedizinische Leistungen einführen. Damit können aus der App Fachärzte jederzeit und einfach per Telefon, Video oder Chat konsultiert werden.

Wie werden Sie die Sparte Leben behandeln, damit sie wieder im Fokus stehen kann?

DR. KARSTEN EICHMANN: Vor dem Hintergrund der beschriebenen Herausforderungen haben wir die Gothaer Leben in den letzten beiden Jahren neu ausgerichtet. Dazu gehörten die Bereinigung der Produktpalette, eine Reihe von Maßnahmen zur Stärkung der Solvenz und die Entwicklung neuer Produkte und Beratungsansätze. Diese Phase haben wir Ende letzten Jahres abgeschlossen und wollen ab 2018 wieder Wachstum realisieren.

Mit der erfolgreichen Einführung des neuen kapitaleffizienten Einmalbeitragsproduktes Gothaer Index Protect im September 2017 haben wir die Trendwende in der Neugeschäftsentwicklung bereits eingeleitet. Bis Jahresende hatten wir in diesem Produkt schon Mittelzuflüsse von rund 50 Mio. Euro. Dieser positive Trend hat sich im ersten Quartal 2018 fortgesetzt: Die Bruttobeiträge bei der Gothaer Leben stiegen im Vorjahresvergleich um 10 Prozent, das Neugeschäft

legte sogar um 40 Prozent zu. Dieses Wachstum speist sich vor allem aus zwei Kanälen: Dem neuen Einmalbeitragsprodukt sowie dem Bereich bAV. Hier sind bereits erste Impulse aus dem zum 1. Januar 2018 in Kraft getretenen BRSG spürbar.

Wie gehen sie mit IDD um und welche Unterstützung bieten Sie Ihren Vertrieben?

DR. KARSTEN EICHMANN: Wir unterstützen unsere Vertriebspartner bei diesem Thema sehr umfangreich. Alle Vermittler wurden frühzeitig über die anstehenden Veränderungen informiert. Rechtzeitig vor dem Einföhrungstermin folgten ausführliche Informationen über unsere Extranetze und per Mail sowie Schulungen in Web-Konferenzen zu MiFID, PRIIPS und zur IDD, insbesondere zur Geeignetheitsprüfung. Weiterhin wurde ein Schulungsfilm über die wichtigsten Änderungen durch IDD erstellt. Darüber hinaus haben wir alle Beratungsprogramme und -protokolle sowie die Produktinformationsblätter termingerecht auf die IDD-Anforderungen umgestellt.

Was ist der größte USP der Gothaer Versicherungen?

DR. KARSTEN EICHMANN: Die Gothaer hat eine sehr starke Marke und rangiert aktuell unter den Top 10 im relevant Set. Das ist eine solide



▲ **DR. KARSTEN EICHMANN** im Interview mit Mein Geld Chefredakteurin Isabelle Hägewald

Basis für unsere Multikanalstrategie und ein großes Asset, wenn es um die Gewinnung und Bindung von Kunden geht. Zudem können wir unseren Kunden als Allspartenversicherer ganzheitlich beraten und sie mit unserer breiten Palette an innovativen Produkten und Dienstleistungen in jeder Lebenslage und in jedem Bereich unterstützen, vielfach auch digital. Ganz gleich ob es um die Absicherung ihrer materiellen Werte, den Vermögensaufbau und ihre Altersvorsorge oder ihre Gesundheit geht.

Und die Gothaer hat noch einen weiteren großen Vorteil: Sie ist als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit nur ihrer Versichertengemeinschaft verpflichtet – keinen Aktionären. Durch diese Unabhängigkeit können wir

langfristig und nachhaltig im Sinne unserer Kunden handeln. Und der dahinter stehende Gemeinschaftsgedanke prägt auch nach fast 200 Jahren unser Denken und Handeln.

Was war Ihre größte Herausforderung in Ihrem Leben?

DR. KARSTEN EICHMANN: Ich denke, die habe ich noch vor mir. Bislang war jede Veränderung, sei es privat oder zum Beispiel, berufliche Schritte in größere Verantwortung, vorher immer eine große Herausforderung, an der man gewachsen ist. Im Nachhinein erwies es sich immer als machbar. Insofern richte ich den Blick nach vorne.

VIELEN DANK FÜR DAS GESPRÄCH.