



„Prozessoptimierung, persönliches Service und ein nachhaltig eingespieltes Team als Erfolgsrezept“

ASSCOMPACT VERTRIEBSLEITER ERNST VALLANT IM INTERVIEW MIT DIREKTOR MICHAEL MISKARIK, NIEDERLASSUNGSLEITER DER HDI LEBENSVERSICHERUNG AG

Herr Miskarik, die HDI Lebensversicherung AG hat seit ihrer Neuaufstellung in Österreich ihre Marktanteile ständig erhöht. Was sind im Rückblick betrachtet die wesentlichsten Faktoren für den Geschäftserfolg?

Als ich 2011 Verantwortung für HDI LEBEN übernahm durfte, stand es nicht allzu gut um die Gesellschaft. Mein Auftrag lautete, Beständigkeit und Nachhaltigkeit der Niederlassung zu gewährleisten. Eine anspruchsvolle Aufgabe, die einschneidende Veränderungen mit sich brachte, auch für unsere Mitarbeitenden. Prozesse und Kosten waren zu optimieren. Das ist immer eine unbequeme Situation für alle Beteiligten. Je weiter man sich in die Organisation einarbeitet und die Menschen besser kennenlernt, umso schwieriger wird es, als Sanierer die notwendigen Maßnahmen zu setzen. Dabei gilt es mit klarer Haltung, Wertschätzung, auf Augenhöhe, respektvoll und mit dem gebotenen Maß an Achtsamkeit vorzugehen. Die Jahre, in denen wir den Weg der Transformation gegangen sind, haben uns jedoch als Team unheimlich zusammengeschweißt. Wir sind ein Kollektiv von modernen Helden, die an das glauben, was sie tun. Deshalb sind wir auch in letzter Instanz so erfolgreich. Jede Ressource und jedes Engagement adressiert Nutzen- und Sinnstiftung im Unternehmen. Es freut mich, dass es am Ende des Tages gelungen ist, ein stabiles und nachhaltig ausgerichtetes Unternehmen, mit bemerkenswerten Erfolgen und kontinuierlichen Steigerungsraten im Markt zu etablieren.

Heute gibt es für uns klare Regeln und verbindliche Standards, wie wir das Unternehmen führen bzw. steuern. Das Unternehmensführungsprogramm, welches wir 2015 bis 2017 etabliert haben, hat uns stets Anleitung gegeben, wie und in welcher Form wir Krisen bewältigen. Als es 2020 zum Lockdown kam, war für uns rasch klar, was zu tun ist. Im Fokus standen damals wie heute, Sinnstiftung und Perspektiven aufzeigen. Da sich unsere Mitarbeitenden im Homeoffice befanden und Vertriebspartner:innen-Besuche zu dieser Zeit nicht möglich waren, haben wir uns auf Aus- und Weiterbildung konzentriert.

Lebenslanges Lernen ist unabdingbar für unseren Berufsstand und das haben wir aufgenommen und vorgelebt. Auch sind wir seit Oktober 2013 ohne Fluktuation. Wir haben an allen Schlüsselpositionen erfahrene Fachleute, die über ein unglaubliches Wissen verfügen und das Unternehmen gut kennen. Auch begleiten wir unsere Mitarbeitenden aktiv und gehen ordentlich miteinander um. Wir legen großen Wert auf eine feinstoffliche und wert-

schätzende Unternehmenskultur, geprägt von gelebter Werthaltung und gegenseitigem Respekt.

Die HDI Leben baut ihr Geschäftsmodell ja ausschließlich auf den ungebundenen Vertrieb auf. Wo liegen aus Ihrer Sicht die Wachstumsgrenzen? Oder anders gefragt: Wo soll Ihre Gesellschaft in fünf Jahren stehen?

Grenzen gibt es aus meiner Sicht nur im Kopf. Wir werden unsere Marktposition deutlich ausbauen und Geschäftsfelder kontinuierlich entwickeln. Beispielsweise die Beratungsprozesse in der Personenversicherung. In Kaufsparten, wie der Sachversicherung, muss ich verkaufs- bzw. beratungstechnisch nicht allzu viel investieren. Es geht im Kern darum, den Bedarf des Kunden zu evaluieren und eine passende Lösung bereitzustellen.

In der Personensparte ist es ein wenig komplexer. Wir befinden uns in einer Verkaufssparte. Ich bin seit über 30 Jahren im Lebensversicherungsgeschäft tätig und betreibe dieses nach wie vor mit Begeisterung und persönlicher Überzeugung. Aber das Geschäft ist aufgrund von überbordender Regulatorik schwieriger und aufwändiger geworden. Das führt dazu, dass manche Vermittler:innen die Personensparte eher meiden. Man fokussiere sich auf die Sachversicherung. Eine Berufsunfähigkeitsversicherung beispielsweise wird Großteils nicht nachgefragt, sondern muss von verantwortungsvollen Vermittler:innen proaktiv thematisiert werden. Um den Kunden qualifiziert zu beraten, benötigt es ausgeprägtes Fachwissen, also, sich in neue Themen einzuarbeiten.

In der aktuellen HDI Lebenswert-Studie geben rund zwei Drittel der Befragten an, dass die staatliche Pension nicht für ein sorgenfreies Leben im Alter reichen wird. Auf der anderen Seite sprechen viele Vermittler das Thema Altersvorsorge nicht an. Wie erklären Sie sich dieses Missverhältnis? Was kann man dagegen tun?

Menschen gehen gerne den Weg des geringsten Widerstands. Dennoch, die jahrzehntelange Diskussion um das Angleichen des Pensionsalters der Frauen an jenes der Männer, wird intensiver bzw. geht nun in die konkrete Umsetzung. Das zieht weitreichende Konsequenzen nach sich. Auch fällt mir immer mehr auf, dass Bewerber:innen unser Unternehmen attraktiv und sinnstiftend finden, jedoch bloß 20 Stunden und am besten im Homeoffice arbeiten wollen. Dabei handelt es sich oft um junge Menschen, die nach ihrer Ausbildung gerade ins Berufsle-



Michael Miskarik (links) im Gespräch mit Ernst Vallant

ben einsteigen und offenbar keine Vorstellung davon haben, was das für ihre Pension bedeutet. Vielleicht sehen sie sich viele auch als Erbgeneration. Wir beschäftigen uns sehr intensiv mit der Generation Z. Die jungen Erwachsenen haben zwar eine relativ klare Vorstellung von Work-Life Balance, aber vielleicht noch zu wenig Wissen um unser Generationenthema. Hier haben wir als Lebensversicherer den klaren Auftrag zur Aufklärung.

Was mich persönlich betroffen macht ist der Umstand, dass manche Vermittler:innen das Thema nicht erkennen bzw. aufgreifen. Als Vermittler:in kann ich mir nicht aussuchen was ich berate. Es ist unerlässlich, Kund:innen vollumfänglich zu ihren Risiken zu informieren. Als Spezialversicherer verstehen wir Sensibilisierung als unseren klaren Auftrag, die Pensionsthematik zu erklären und voranzutreiben. Auch bin ich der Meinung, dass es in der Personensparte, wo wir über Laufzeiten von plus/ minus 30 Jahren sprechen, nicht angebracht ist, digital abzuschließen. Hier braucht es einen Menschen als Gegenüber, der Sicherheit gibt und Fragen beantwortet. Wir sind in Österreich sehr regional aufgestellt, da will man mit einem Menschen aus Fleisch und Blut kommunizieren und nicht mit einem Roboter. Mich nervt es beispielsweise ungemein, wenn ich bestätigen muss, dass ich KEIN Roboter bin.

Die Berufsunfähigkeitsversicherung führt erst recht ein Schattendasein am österreichischen Markt. Die HDI Leben hat es bei den AssCompact Awards 2021 geschafft, zum besten BU-Versicherer zu werden und hat mit einem Net-Promoter-Score von mehr als 71 auch eine hervorragende Weiterempfehlungsrate. Was ist Ihr Rezept für professionelle Absicherung des Risikos Arbeitskraftverlust?

Produktqualität ist nicht verhandelbar. Wenn das Produkt nicht exzellent ist, dann kann man sich bemühen so viel man will. Man wird nicht vorne dabei sein und auch nicht gesehen und gehört werden. Wesentlich erscheint mir ein professionelles Beratungsgespräch, basierend auf belastbaren Grundlagen. Es ist für mich immer wieder erschreckend, wie unterschätzt das Berufs-

unfähigkeitsrisiko in der Öffentlichkeit noch ist. Wenn Menschen sich ein Auto kaufen, spielt das Thema Kasko kaum eine Rolle. Aber wenn es darum geht, seine Arbeitskraft bzw. sein Lebenseinkommen abzusichern, dann muss man darüber nachdenken. Wie schräg!

Abschließend ein paar Kennzahlen zur BU von HDI LEBEN: Wir liegen mit 82,99% Annahmequote in der BU deutlich über dem Durchschnitt der Branche. Unsere Leistungsquote beträgt 84,52% und ist damit um 8% höher als der Marktdurchschnitt. Die Prozessquote liegt bei 0,4%. Hier liegen wir 72% unter der Prozessquote des Marktes.

Eines noch: Der Verein ChronischKrank Österreich unterstützt Menschen, die teilweise nicht einmal mehr imstande sind, die Beantragung ihrer Berufsunfähigkeit auszufüllen. Damit verzichten sie jedoch auf eine Versicherungsleistung, für die sie in ihrem Arbeitsleben teuer bezahlt haben. Hier sollten wir uns alle in der Verantwortung sehen. Versicherungsmakler beispielsweise stehen für Absicherung von Risiken, verstehen und thematisieren das Risiko. Anders bei der FLV, bei der es um kapitalgedeckte Altersvorsorge geht. Hier ist wieder spezifisches Wissen gefragt. Man ist von der Entwicklung des Kapitalmarkts abhängig und das lehnen viele ab. Ich kann das bis zu einem gewissen Grad nachvollziehen. Aber, wo wollen wir heute noch Rendite generieren? Natürlich hilft uns die derzeitige Zinssituation etwas dabei, dass vielleicht die Klassische wieder mehr in den Vordergrund rückt. Aber wenn wir in die Wirtschaft investieren, können wir am langen Ende nicht verlieren. Doch das benötigt Fachkenntnis. Hier setzen wir mit unserem LEBENS-WERTEN LERNEN stark auf Aufklärung und auf Aus- und Weiterbildung. Mittlerweile begrüßen wir hunderte von Teilnehmenden in unseren Investmentgesprächen. Und es werden zusehend mehr!

