

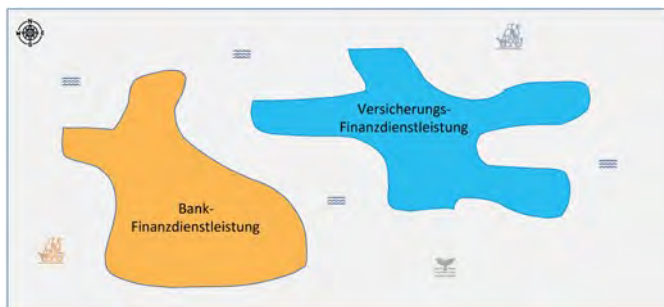
Ökosystem Finanzdienstleistungen: Gestern, heute und morgen.

Digitalisierung als Auslöser der Plattentektonik.

Die AFPA (Austrian Financial and Insurance Professionals Association), der unabhängige Branchenverband der selbständigen Versicherungsvermittler und Finanzberater Österreichs, hat sich das Ziel gesetzt, das Ökosystem „Finanzdienstleistungen“ abzubilden und einen Ausblick auf die mögliche weitere Entwicklung zu wagen.

Die Finanz- und Versicherungsdienstleistungsbranche befindet sich, wie viele andere Branchen auch, inmitten einer **Transformation**, mit umfangreichen Konsequenzen für den Markt, die Unternehmen und die Endkunden. Bekannte Branchengrenzen scheinen sich zunehmend aufzulösen, interne und externe Prozesse werden **digitalisiert** und **automatische Schnittstellen** zwischen Kooperationspartnern und Endkunden werden geschaffen.

Finanzdienstleistungswelt
(Gestern)



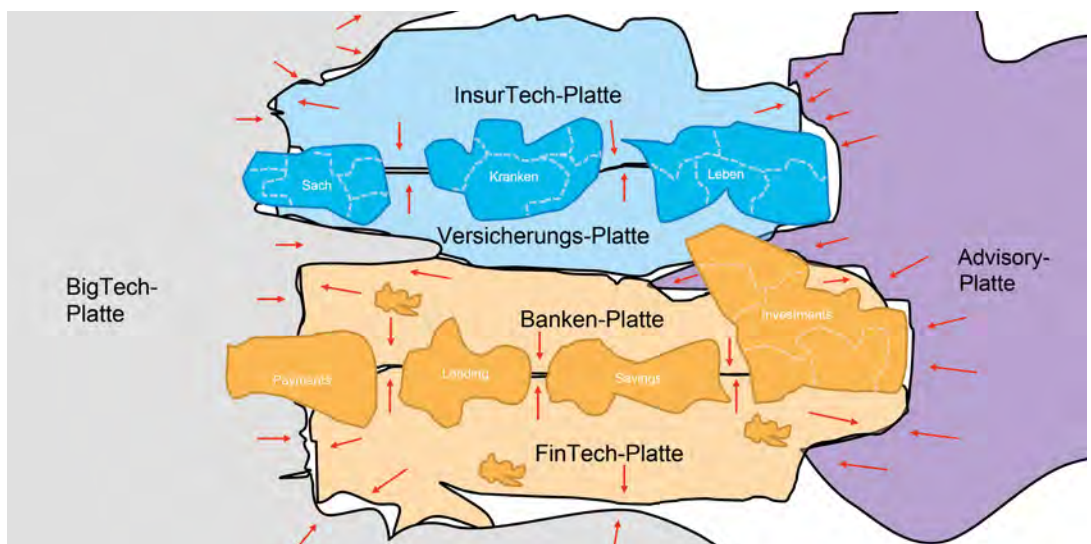
Gestern war die Finanz- und Versicherungswelt für Unternehmen und Endkunden denkbar einfach: Es gab die Bank mit Beratern für die kurzfristige Geldanlage (Sparbuch). Und die Versicherer für die langfristigen Geldanlagen (Lebensversicherung) und Absicherungs-Produkte und deren Vermittler.

Heute ist unsere Branche **sehr komplex** geworden und **stark fragmentiert**. Nicht nur, weil es viel mehr Dienstleistungen gibt, sondern auch viel mehr Dienstleister und beteiligte Kooperationspartner. Und immer häufiger interessieren sich branchenfremde Unternehmen für die Finanz- und Versicherungsbranche.

Der **Weg zum Endkunden** ist heute vielfältig und führt mehr und mehr auch über das Internet und all seine Wege und Möglichkeiten (Stichworte „Social Media, InsurTech, FinTechs“). Die Zeit, in der man den Tech-Startups keinen Erfolg und BigTechs keine Ambitionen unterstellen konnte, ist vorbei.

Die Digitalisierung löst eine zunehmende Dynamik in der Branche aus, vergleichbar mit der Tektonik der Erdplatten. Die Verschiebungen sind für die meisten Marktteilnehmer noch kaum spürbar, nehmen aber zu und werden in den kommenden Jahren ihre volle Geschwindigkeit entfalten. Dazu werden die EU-getriebenen Aktivitäten in Richtung „Open Finance“ maßgeblich beitragen.

Die Plattentektonik
in der Finanzdienstleistungsbranche

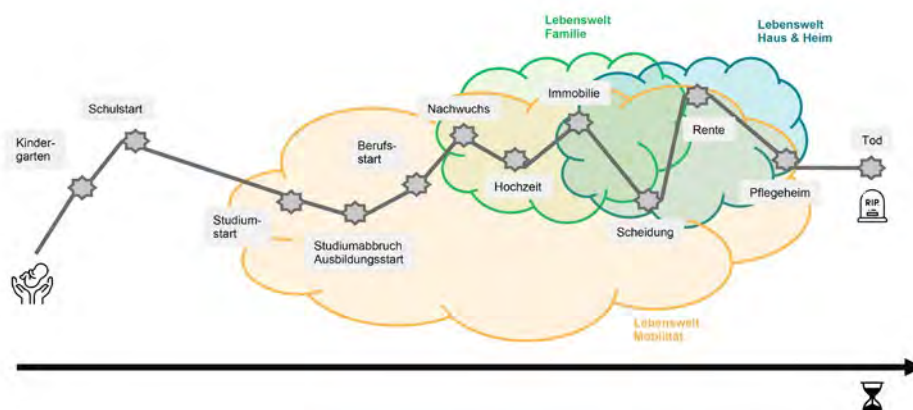




Ökosysteme und Lebenswelten als neuer Zugang zum Kunden

Bei den künftigen tektonischen Verschiebungen werden „Ökosysteme“ eine wesentliche Rolle spielen. Ein Ökosystem ist eine **Kooperation von unterschiedlichen Anbietern** aus verschiedenen Branchen rund um eine Lebenswelt mit einem spezifischen Thema.

Der **Endkunde wandert** von Beginn seines Lebens bis zu dessen Ende in verschiedenen Lebenswelten: Zum Beispiel in den Lebenswelten „Schule“, „Beruf“, „Familie“ oder „Haus und Heim“. Das Spannende daran ist, dass praktisch jede dieser Lebenswelten einen Bezug zum Thema „Finanzen“ hat.



Lebenswelten und Lebensereignisse: Von der Wiege bis zur Bahre

Im **Zentrum eines Ökosystems** stehen immer der Endkunde und das Ziel, den Endkunden in der Lebenswelt vollumfänglich mit Dienstleistungen rund um das spezifische Thema zu betreuen. Im Ökosystem erfolgt eine Bündelung von Dienstleistungen zum betreffenden Thema.

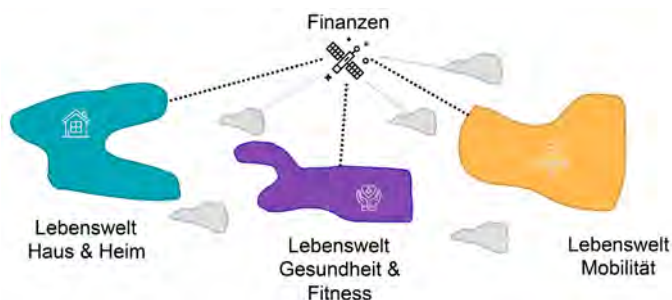
In **Zukunft** gilt es, Teil von Ökosystemen zu werden und mit weiteren Kooperationspartnern die Endkunden besser zu bedienen. Die Zeit der einfachen Wertschöpfungskette ist vorbei.

Bereits bestehende Ökosysteme erlauben der Finanz- und Versicherungsbranche eine bessere und vereinfachte Kundengewinnung. Und ist man Teil des Ökosystems, dann sorgt die erhöhte Bequemlichkeit (Motto: „Alles aus einer Hand“) für eine gute Kundenbindung, denn ein gut aufgestelltes Ökosystem schirmt den Kunden wie eine unsichtbare Mauer vor Mitbewerbern ab.

Gewinner und Verlierer der Transformation stehen (noch) nicht fest

Ob wir es sehen wollen oder nicht: Um unsere Kunden herum bilden sich bereits diverse Ökosysteme. Und es besteht die Gefahr, dass **große Technologiekonzerne wie Google oder Amazon** (die sogenannten „BigTechs“) mit ihren branchenübergreifenden Angeboten den etablierten Unternehmen Marktanteile streitig machen. Start-ups bringen neue Dienstleistungen mit beeindruckender Geschwindigkeit auf den Markt.

Charles Darwin sprach in seiner Evolutionstheorie vom „**Survival of the fittest**“, also davon dass nur diejenigen überleben werden, die sich



Ökosystem „Finanzen“

am besten an die Umweltbedingungen anpassen können. Für unser Branchen heute bedeutet das: Ob und wie wir in Ökosystemen integriert sein werden, wird entscheidend sein.

Mit „weiter so, wie bisher“ wird es nicht mehr lange weitergehen. Versicherungsvermittler und Finanzdienstleister müssen endlich in den Wettlauf um Ökosysteme einsteigen. Aber: Je später die Transformation beginnt, desto teurer wird es und desto kleiner die Wahrscheinlichkeit, dass man in Ökosystemen noch Platz finden kann.

Es wird höchste Zeit

Das „Morgen“ steht für ein Zukunftsbild zu Finanz- und Versicherungsdienstleistungen, welches sich auf Basis des Status quo anhand der aktuellen, sich bereits abzeichnenden Trends fortschreiben lässt.

AFPA hat zusammen mit der New Insurance Business GmbH (NIB) in einem gemeinsamen Projekt im Frühjahr / Sommer 2022 eine „Landkarte der Transformation“ entwickelt.

Fragen zur Selbst-reflexion

- Wer kümmert sich in Ihrem Unternehmen um Transformation und Ökosysteme?
- Wie sind beide Themen in Ihren Geschäftsbetrieb („Alltag“) integriert?
- Tagesgeschäft oder Transformations-Projekt: Wer bekommt die knappen Ressourcen?
- Haben Sie eine Vision, eine Strategie, einen Umsetzungsplan zur Transformation? Warum eigentlich nicht?
- Ökosysteme: Wo sind Sie bereits vertreten, wo noch nicht?
- Zu welchen Lebenswelten haben Sie bisher keinen Zugang? Welche wären ziemlich interessant für Sie?

Was AFPA für Sie tun kann?

- **Startpunkt finden**
 - Workshop „Implikationen der Plattentektonik für mein Unternehmen verstehen“
 - Zukunftswerkstatt „Das eigene Unternehmen in die Ökosystem-Zukunft führen“
- **Fundament legen**
 - Großglockner Base Camp „Vision, Strategie und Umsetzungsplan“
- **Richtig Durchstarten**
 - Begleitung von Pilot- und Folgeprojekten

AFPA, gegründet 2011, ist der unabhängige Branchenverband der selbständigen Versicherungsvermittler und Finanzberater Österreichs und Mitglied im europäischen Branchenverband FECIF mit Sitz in Brüssel. Damit ist AFPA nicht nur direkt in die EU-Regulationsprozesse eingebunden, sondern bietet ihren Mitgliedern auch dauerhaft einen direkten Vertretungs- und Informationsvorsprung in der EU und in Österreich.

Unsere Mitgliedsunternehmen bieten Konsumentinnen und Konsumenten eine breite Auswahl an Finanz- und Versicherungsprodukten an, zum Unterschied zu angestellten Beratern von Banken und Versicherungen.

In Summe arbeiten so mehr als 13.000 Versicherungsmakler, Vermögensberater und Versicherungsagenten mit den AFPA-Mitgliedsbetrieben zusammen. Für 540.000 Kundinnen und Kunden sichern unsere Mitglieder die tägliche finanzielle Versorgung in den Bereichen Versicherung, Investment und Finanzierung.

Um Konsumentinnen und Konsumenten auch in Zukunft den Zugang zu selbständiger Versicherungs- und Finanzberatung zu gewährleisten, bringt sich AFPA aktiv in die Regulierung des europäischen und österreichischen Finanzmarktes ein. Denn ein funktionierender Finanz- und Versicherungsmarkt ist nicht nur die Basis für eine erfolgreiche Zukunft, sondern letztendlich auch der beste Konsumentenschutz.