

Dietmar Diegel, Vorstand CHARTA Börse für Versicherungen AG: ++ „Ein herausforderndes Jahr liegt hinter uns. Die Corona-Pandemie hat viele Menschen an ihre Grenzen gebracht. Dennoch: 2020 war – trotz des zeitweise erzwungenen Stillstands – gleichzeitig ein Jahr der Beschleunigung. Denn: Vieles, das noch vor kurzem als exotisch galt, wurde auf einmal zur Normalität. Die Nutzung digitaler Kanäle ist zwar nicht erst seit Corona da, die Kommunikation über Video-Konferenzen oder Home-Office wurde aber quasi „aus dem Stand“ zu einem Standard ++ Entscheidend wird auch in Zukunft sein, bei der Frage nach der richtigen Form der Beratung den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen – und wie digital es die Kunden wünschen, hängt immer auch davon ab, über welche Risikoabsicherung oder welche Vorsorgelösung gesprochen wird. Die Beratung für eine private Haftpflicht- oder Hausratversicherung wünschen viele Kunden sicher eher digital – bei komplexen Lösungen zur privaten oder betrieblichen Altersvorsorge erwartet die Mehrzahl der Kunden auch heute und morgen noch einen persönlichen Kontakt ++ Wir unterstützen unsere Partnerunternehmen schon immer durch die Bereitstellung digitaler Prozesse – von der Risikoerfassung über Vergleiche bis hin zur Beratungsdokumentation. Diese gute Basis weiterzuentwickeln und Schnittstellen zwischen unseren Systemen und der marktführenden (MVP-)Systemen auszubauen – das werden wichtige Schwerpunkte in 2021 sein. Für 2021 gilt es, den für unseren Verbund so kennzeichnenden persönlichen Austausch wieder zu forcieren – ohne dabei auf die Ergänzung durch die digitalen Formate zu verzichten ++ Was unsere Erwartungen an die politisch Handelnden angeht, so werden wir uns dafür einsetzen, dass nachgelagerte Folgeschäden der Pandemie, die unsere Branchen und insbesondere die uns angeschlossenen Makler durchaus noch empfindlich treffen können, nicht aus dem Blickfeld der politisch Verantwortlichen geraten.“

