

Deutscher Mittelstand braucht internationale Versicherungslösungen

Andre Kellner, Makler-Account-Manager der Filialdirektion Makler Industrie, im Gespräch mit Florian Karle, geschäftsführender Gesellschafter der SÜDVERS-GRUPPE



Florian Karle, geschäftsführender Gesellschafter der SÜDVERS-GRUPPE

Herr Karle, Sie sind geschäftsführender Gesellschafter der SÜDVERS-GRUPPE, einem der größten inhabergeführten Maklerunternehmen Deutschlands. Was macht die SÜDVERS-GRUPPE im Vergleich zu den anderen Großmaklern konkret aus bzw. anders?

Karle: Die SÜDVERS-GRUPPE hat sich bereits vor über 25 Jahren mit der Internationalisierung unserer Kunden beschäftigt. So wurde das WBN-Netzwerk – Worldwide Broker Network – von einigen sehr weit vorausschauenden Unternehmern im Versicherungsmaklergeschäft am Küchentisch unseres Schulungszentrums im Schwarzwald gegründet. Ich denke man kann auch sagen, dass wir schon immer sehr vorausschauend und progressiv gehandelt haben und uns auf die Bedürfnisse der Kunden sehr schnell einstellen konnten. WBN zählte in den letzten Jahren sicherlich zu den Wachstumstreibern unseres Hauses. Zusätzlich haben wir immer wieder neue, auch internationale Produkte geschaffen, die zum Vorteil der Kunden installiert werden konnten.

Sie selbst kümmern sich seit vielen Jahren um die Internationalisierung der SÜDVERS. Wie wichtig ist die internationale Kompetenz für Ihre Hauptkundenklientel, den deutschen Mittelstand?

Karle: Über 60 Prozent unserer Kunden sind heute in irgendeiner Form international tätig, vertreten oder haben eigene

Werke im Ausland. Es wäre mittlerweile gar nicht mehr möglich solche Kunden, ohne die Dienstleistungen unseres internationalen Netzwerks WBN, zu bedienen. Wichtig war für uns auch der Aufbau der eigenen Kompetenz im internationalen Versicherungsprogrammgeschäft. Dies ist übrigens zunehmend ein Zugpferd für Mitarbeiter, die das als spannende Aufgabe empfinden.

Wir haben in vielen Vor-Ort-Besuchen immer wieder bestätigt bekommen, dass WBN sehr besonders ist und sich die persönliche Note wie in einem familiengeführten Betrieb doch weltweit fortsetzt. So kennen wir heute alle Ansprechpartner für unsere Kunden in jedem Land weltweit persönlich und treffen uns auf Inhaberebene zwei Mal im Jahr zum strategischen Austausch.

SÜDVERS hat, wie Sie bereits erläutert haben, im Jahre 1987 mit anderen inhabergeführten Maklern das Maklernetzwerk WBN – Worldwide Broker Network – gegründet. Maklernetzwerke gibt es ja einige: TRC – Trust Risk Control, Assurex global und, nicht zu vergessen, die internationalen Möglichkeiten der US-Broker. Was sind die Vorzüge des WBN bzw. gibt es gar USP und wie profitiert der Kunde davon?

Karle: Der Vorteil eines eigenen Versicherungsmakler-Netzwerks im direkten Vergleich zu bspw. TRC liegt darin, dass wir für unsere Kunden direkt die Kommunikation, Verteilung und Verantwortung

übernehmen – dieses wird keinem dritten Dienstleister überlassen.

Ich denke, dass wir heute sagen können, dass wir „true global“ unterwegs sind, d. h., dass wir in über 106 Ländern weltweit die gleiche Dienstleistung zur Verfügung stellen können. Andere Netzwerke wiederum haben ihren Schwerpunkt im nordamerikanischen Markt.

Ist WBN weltweit in den wichtigen Märkten vertreten oder gibt es Ecken, in denen Sie Unterstützung durch andere Kooperationsmakler benötigen?

Karle: WBN ist heute in allen Industrienationen flächendeckend vertreten. Bislang gab es kein Land, in dem wir nicht zur Verfügung standen. Gerade kürzlich haben wir eine neue Kooperation in 26 Schwarzafrika-Staaten aufgenommen, die uns auch den afrikanischen Kontinent so gut wie flächendeckend abdeckt. Neu wird für uns der Markt Iran sein. Nachdem das Embargo und die Sanktionen aufgehoben wurden, beschäftigen wir uns mit der Expansion in dem dortigen Markt.

Welche Dienstleistungen können die WBN-Partner vor Ort durchführen? Wie sieht es z. B. mit Risikobesichtigungen oder der Erstellung von Risk-Management-Maßnahmen aus?

Karle: Die meisten der WBN-Partner sind technische Industrieversicherungsmakler und können in den einzelnen Märkten

SÜDVERS GRUPPE



gemäß den Anforderungen auch Risiko, Besichtigungen oder Risk-Management-Maßnahmen begleiten. Je nach Markt ist dies aber auch unüblich und wird nach wie vor vom Risikoträger vorgenommen. Es gibt immer noch Dienstleistungsunterschiede in den einzelnen Märkten. Auf gezielte Anforderung ist dies aber jederzeit möglich.

Bei internationalen Programmen ist eine Vielzahl von landesspezifischen Besonderheiten zu berücksichtigen. Seien es versicherungs-, aufsichts-, haftungs- und steuerrechtliche Themen. Wie können Sie als Makler sicherstellen, dass die von Ihnen konzipierten Versicherungslösungen 100 Prozent compliant sind?

Karle: Wir glauben nicht, dass ein Programm, egal bei welchem Versicherer, heute 100 Prozent compliant ist, da es keine weltweite Richtlinie gibt, sondern Programme nur nach bestem Wissen und Gewissen und Abgleichen mit den Juristen eingerichtet werden. Wir halten uns als internationale Plattform viel Fachwissen,

insbesondere auch durch den AXCO-Countryguide, vor. Aber auch durch die persönlichen Treffen mit den Netzwerkpartnern sind wir im ständigen Austausch zu den Compliance-Richtlinien.

Wir würden gerne einen etwas tieferen Einblick in die Art und Weise bekommen, wie Sie als SÜDVERS internationale Unternehmen betreuen. Was kann der Kunde hier von Ihnen erwarten?

Karle: Die Kunden erhalten von uns jedes Jahr eine globale Übersicht zu allen Verträgen, in allen Ländern in einer englischen Policy Summary und haben hierauf auch einen Online-Zugriff. Neu schaffen wir das SÜDVERS Business Warehouse, in welchem die Kunden in Echtzeit alle Daten und Schäden verfolgen können. Sie sind herzlich eingeladen, sich das live vor Ort anzuschauen. Wir glauben, dass wir mit diesem System international ganz vorne mitspielen.

Was sind denn die größten Herausforderungen für den Makler bei der Betreuung internationaler Kunden?

Karle: Die größten Herausforderungen in der Betreuung internationaler Kunden sind die Ausgestaltung richtiger Versicherungsprogramme sowohl im Bereich der Kompositsparten und des Kreditversicherungs- und Kautionsgeschäfts als auch bei den Global Benefits. Die meisten sprechen heute nur über den Teil der Sach- und Haftpflichtsparten, was seit Langem nicht mehr ausreicht. Die Anforderungen sind dadurch fachlich gestiegen. Die Kommunikation ist deutlich globaler geworden und durch die Zeitzonen auch wesentlich anspruchsvoller im Aufwand. Aber genau das macht ja den Reiz in der Betreuung der internationalen Kunden aus.

Und welche Länder sind aus Ihrer Sicht besonders herausfordernd?

Karle: Die spannendsten Länder sind aus unserer Sicht nach wie vor die USA, Länder wie Argentinien, Brasilien oder Indien, aber auch Märkte wie die Schweiz, die sich doch noch Monopol-Deckungen vorbehalten und wo der Kapitaltransfer im Schadenfall sehr schwierig ist.

In den letzten Jahren sind internationale D & O immer mehr in den Fokus der Diskussion gerückt. Ist das tatsächlich ein wichtiges Thema für Ihre Klientel?

Karle: Aus unserer Sicht ist die D & O-Versicherung in internationalen Geschäften nicht mehr wegzudenken. Internationale Kunden sollten heute dringend eine D & O-Versicherung abschließen. In Ergänzung

dazu empfehlen wir dringend den Abschluss einer EPLI-Deckung (Employment Practices Liability Insurance), gegen Ansprüche wegen u. a. sexueller Belästigung und Diskriminierung. Auch wenn dies in Deutschland noch ein wenig belächelt wird, ist es hier im Ausland schon öfters zu Problemen gekommen. Zusätzlich empfehlen wir allerdings auch den Abschluss einer internationalen Vertrauensschadenversicherung. Je globaler die Kunden werden, je undurchsichtiger werden auch mögliche kriminelle Absichten, entweder von außen oder auch durch eigenes Personal.

Sie sind erfahren in der Zusammenarbeit mit Anbietern von internationalen Versicherungsprogrammen. Welches Anforderungsprofil ist Ihnen bei der Auswahl eines Versicherers zur Begleitung des internationalen Kunden wichtig?

Karle: Bei der Auswahl internationaler Versicherungsprogramme legen wir insbesondere Wert auf die Leistungsfähigkeit im Ausland. Viele Risikoträger akquirieren die Kunden im Inland und sind dann wohl, was Policierung als auch Schadenabwicklung angeht, im Ausland nicht lieferfähig. Dies merkt man relativ schnell, da Kunden bis zu zwölf Monaten auf internationale Auslandspolizen warten müssen, was aus unserer Sicht völlig inakzeptabel ist.

Des Weiteren achten wir sehr auf die Bonität des Risikoträgers und legen eigentlich

Wert darauf, dass er auch Risiken im eigenen Haus trägt und nicht alles an Partnerversicherer abgibt.

Wir würden uns sehr freuen, wenn sich die R+V in den nächsten Jahren noch weiter im internationalen Geschäft entwickelt und etabliert. Wir sind für jeden weiteren globalen Risikoträger dankbar und werden diese Bemühungen auch tatkräftig unterstützen. Stabilität in der Shareholderstruktur ist dafür für uns essenziell.

Vielen Dank für das Gespräch.

>>> Das Interview führte Andre Kellner.