

*Univ. Prof. Dr. phil. Dr. habil rer. oec Dr.h.c. Wolfgang Rohrbach
Wien, Republik Österreich
ORCID: 0009-0008-6514-6891*

*Dr. Dragan Bataveljić, ordentlicher Professor
Fakultät für Rechtswissenschaften, Universität Kragujevac
ORCID: 0000-0001-7396-0705*

*Wissenschaftlicher Artikel überprüfen
UDC: 369.014:004
DOI: 10.46793/XXIMajsko.879R*

VERSICHERUNGEN IM DIGITALEN ZEITALTER MIT SOZIALÖKONOMISCHER ÜBERSICHT

Zusammenfassung

Für die europäische Versicherungsbranche kann das digitale Zeitalter mit Qualitätssteigerung in fast allen Sektoren des Kundenservice, mit mehr Flexibilität in der Verwaltung und mit Produktivitätssteigerung verbunden sein. Der langfristige Erfolg hängt aber - entgegen mancher populistisch-chauvinistischen Auffassung - stark von der sozio-ökonomischen Stabilität der Europäischen Union in den nächsten Jahren ab.

In einer raschesten zu reformierenden EU sollte es im primären wirtschafts- und sozialpolitischen Interesse aller Mitgliedstaaten liegen, gemeinsam eine möglichst hohe Lebens- und Sicherheitsqualität der Bürger zu erzielen. Die Basis dazu sind EU-weit geltende Rahmenbedingungen, die jenen, die am meisten von den Konsumenten/Bürgern profitieren, auch die größten Pflichten für die Bürger auferlegen. Wenn Steuer und Sozialabgaben schonende Schlupflöcher für die kapitalstärksten unter den Privilegierten geschlossen sind, werden automatisch mehr Einkommen der Bürger gesichert. Auch wird verstärkt solidarisches Verhalten in Bezug auf Übernahme eines Teils der Verantwortung für die Gemeinschaft praktiziert. Der Einhaltung dieser EU-Hausordnung bzw. den sozialen Sicherheitsbestimmungen gilt es künftig größtes Augenmerk zuzuwenden. Je stärker die Kaufkraft breiter Bevölkerungsschichten ist, desto eher kommt auch eine Vielzahl von Unternehmen (wieder) zu wirtschaftlichen Erfolgen.

Digitale Errungenschaften in de facto allen Branchen ermöglichen heute von Klein- und Mittelbetrieben bis hin zu größten Unternehmensketten und Staatengemeinschaften weitgehende Sicherung der Einkommensgrundlagen und Energiezufuhr; der Überwachung sozio-ökonomischer Abläufe und Schutz vor

diversen gefährlichen Fremdeinwirkungen. Um auch in (nie ganz zu vermeidenden) Unglücksfällen Schutz vor ruinösen Schadenfolgen zu besitzen, werden entsprechende Versicherungen abgeschlossen. Durch digital gestützte Bearbeitungsvorgänge können Versicherer die Schadenabwicklung im Fall der Fälle beschleunigen und mit der Zahlung von Versicherungsleistungen an existenzbedrohend geschädigte Firmen Arbeitsplätze und Sozialabgaben an den Staat und nicht zuletzt etwaige betriebliche Kollektiv-Versicherungsverträge retten. Mit anderen Worten einen volkswirtschaftlichen Mehrfachnutzen erzielen.

Es gilt in diesem Zusammenhang in Erinnerung zu rufen, dass das europäische Versicherungswesen seit dem 19. Jh nicht nur stets vom Fortschritt und der Wirtschaftsentwicklung beeinflusst wurde; vielmehr konnte sie diese auch entscheidend mitgestalten. Inwieweit ihr das ermöglicht wird, bestimmt die Versicherungspolitik der Staaten (gemeinschaften). Sie erteilt Genehmigungen oder Verhale; fördert, besteuert und kontrolliert die Branche. Diese Maßnahmen sollen weitgehend zum Schutz der Bürger als Konsumenten, Unternehmer und Steuerzahler in Risikogemeinschaften erfolgen und nicht zum Vorteil weniger Privilegierter.

Es gilt schließlich im Auge zu behalten, dass europäische Digitalisierungsprozesse mit sozio-ökonomischen Tiefgang langfristig auch eine europaweite Lösung des Arbeitslosenproblems und die Absicherung der EU - Außengrenzen erfordern.

Schlüsselwörter: Big-Data, Coaching, Digitalisierung, Komplexität, Pflegeservice, Roboter, Sozialpolitik.

1. Big-data, das neue zauberwort

Europas Versicherungsmärkte der Zukunft sind geprägt von komplexen Vernetzungen, aber auch von größerer individueller Entscheidungsmacht. Mithilfe von Big-Data-Technologien wird eine neue spezifische Produkt- und Dienstleistungspalette errichtet. Diese erfordert neue gut ausgebildete Arbeitskräfte in den Bereichen IT-Service, Roboter-Wartung, Kranken- und Pflegefallcoaching etc.

Big Data beschreibt die Fähigkeit, große Datenmengen bzw. Informationen aus verschiedenen Quellen und mit unterschiedlicher Struktur in hoher Geschwindigkeit zu einem Gesamtbild zu verdichten und daraus konkrete Maßnahmen abzuleiten.¹

Big Data revolutioniert die Versicherungsindustrie so rasant wie keine andere Branche. Neue Methoden zur Datenanalyse haben schon gegenwärtig Entscheidungsprozesse in Versicherungsunternehmen maßgeblich verändert, sagen 71% der Versicherungs-CEOs in einer globalen Umfrage des Wirtschaftsprüfers und Unternehmensberaters PwC.

¹ Kommentar Peter Heidkamm Head of Technology des internationalen Unternehmensberaters und Wirtschaftsprüfer KPMG zur Studie im AssCompact Newsletter v. 13.6.2016.

Bei 23% steht die entsprechenden Umwälzungen in den nächsten Jahren bevor. Sie Studie zeigt, die Versicherungsbranche dem gewandelten Kunden verhalten zunehmend bewusst wird – „und dass sie bereit ist, ihr angestammtes Geschäftsmodell grundlegend zu hinterfragen“.²

Laut PwC-Erhebungen zählen sich rund 70% aller Versicherten zur Gruppe der ROPO-Kunden (Research Online Purchase Offline): Sie schließen „offline“ ab - aber erst, nachdem sie sich online über verschiedene Angebote informiert haben. Der künftige Geschäftserfolg hängt laut Windgager davon ab, ob es den Versicherern gelingt, neue Kontaktpunkte zum Kunden herzustellen - „und hier ist ‚Analytics‘ die entscheidende Komponente.“³

Viele Gesellschaften investieren derzeit massiv in neue Technologien zur Datenanalyse einige beschäftigen laut Studi inzwischen ein „Data Insights Team“. Windhager: „Mithilfe neuartiger Datenanalyse können Versicherer die Bedürfnisse ihrer Zielgruppe exakt ermitteln und die Kunden gezielt und häufig sogar individuell ansprechen.

2. Markante datenanalysen aus einer kpmg-umfrage

Immer mehr Unternehmen treffen wichtige Entscheidungen auf Basis von Datenanalysen. Eine im Frühjahr 2016 durchgeführte Umfrage von KPMG unter 700 Unternehmen in Deutschland zeigt: Versicherungen sind am stärksten an Big-Data-Lösungen interessiert - und gehören auch zu den wenigen Branchen, die vielfach bereits eine entsprechende Strategie entwickelt haben.

Alle befragten Unternehmen analysieren und sammeln Stammdaten, etwa Name und Anschrift eines Kunden. 86% werten Kundendaten aus. 79% analysieren systemisch erstellte Daten, zum Beispiel Sensor- oder Standortdaten, und 70% nutzen öffentlich verfügbare Daten Ein Drittel der Unternehmen wendet Big-Data-Strategie an.

Die Hemmnisse für den Einsatz moderner Datenanalysen sind allerdings noch relativ groß: Rechts- und Sicherheitsbedenken sowie Ressourcenmangel sind die Hauptgründe, warum viele Unternehmen vor Big Data zurückscheuen. So wollen 60% der Unternehmen eigene Daten nicht für Analysezwecke an einen externen Dienstleister weitergeben.

Entsprechend gering ausgeprägt sind auch die strategischen Überlegungen: 34% da Unternehmen verfügen über eine Big-Data-Strategie. Die Versicherungsbranche gehört dabei zu den Vorreitern: 46% der Versicherungen und 56% der Medienunternehmen haben eine Big Data Strategie, in der Automobilindustrie sind es 34%.

² Kommentar Thomas Windhager(s), Versicherungsexperte bei PwC Österreich zur Umfrage; in: Asscompact Newsletter vom 23. Juni 2016.

³ o.A.a „Big Data hat schon 70% der Versicherer entscheidend geprägt“; Artikel zur PwC-Studie in: Asscompact Newsletter vom 23. Juni 2016.

Versicherungen sind unter allen Branchen am stärksten daran interessiert. Big Data effizient zu nutzen. 81% der befragten Versicherungsunternehmen geben an, eher aufgeschlossen und interessiert zu sein. Nur drei Prozent stehen Big Data eher kritisch und ablehnend gegenüber. Ganz anders sieht es etwa im Handel aus: Don zeigen nur 53% Interesse an Datenanalysen, während 14% das Thema eher problematisch sehen. Auch in IT- und Elektronik-Unternehmen ist die Zustimmung mit 38% gering, die Ablehnung mit 22% am höchsten unter allen Branchen.

Die unmittelbaren Auswirkungen von Big-Data-Lösungen zeigen sich bisher noch in eher geringem Ausmaß. 29% der Versicherungen geben an, durch den Einsatz von Big Data habe sich das Risiko bereits reduziert, 19% erzielten Kosteneinsparungen, bei 15% erhöhte sich der Umsatz.

Die Versicherungsunternehmen und insbesondere die Vermittler sehen sich vor neue Herausforderungen gestellt. Im Vordergrund stehen vorerst aber Abläufe und möglichst effiziente Kommunikationswege, bei denen Versicherer und Vermittler massiven Aufholbedarf haben. In zweiter Linie geht es darum, die Chancen aufzuzeigen, die sich in Zukunft speziell für die Vermittler durch verstärkte Nutzung von digitalen Informationen auftun, im Besonderen, wenn die digitale Informations- und Kommunikationswelt mit der persönlichen Beratung verknüpft.

3. Prognose über die versicherungswirtschaft 2025

Wie sieht die Versicherungswirtschaft im Jahr 2025 aus, wie digital wird die Branche, wer wird am Markt bestehen? Eine Prognose dazu lieferte die Managementberatung Oliver Wyman - und hat dazu die Zukunft des Versicherns analysiert.

„Die Kernfunktion der Versicherungen - die Absicherung von Risiken bleibt unverändert gültig“, ist Markus Zimmermann, Partner bei Oliver Wyman und Leiter des Versicherungsbereichs Deutschland/Österreich/Schweiz, überzeugt. Die schlechte Nachricht: „Wir gehen davon aus, dass der Markt nur noch sehr selektive Wachstumschancen bieten wird.“ Neue Geschäftsmodelle seien gefordert, heißt es in der Studie.⁴

Die Kernfrage lautet: Wer kann im Jahr 2025 noch die erforderlichen Kundenschnittstellen besetzen? Als Grundvoraussetzung müsse der Versicherer laut Zimmermann fähig sein, mit dem Kunden digital zu interagieren - sei es über die Digitalisierung der eigenen Wege oder in Kooperation mit anderen Plattformen. Nur so können Anbieter den Ansprüchen der Konsumenten entsprechen „Andernfalls werden sie zum reinen Risikoträger im Hintergrund ohne strategische Kontrolle über Kunden und Vertriebe.“

Aber nicht nur in der Kundenkommunikation, sondern auch „hinter dem Vorhang“ sind alle Prozesse so aufzustellen, dass sie durch die digitalen Medien ein Ausmaß an Effizienz erreichen, wie es heute noch nicht denkbar ist.

⁴ Studie der Oliver Wyman Managementberatung in Deutschland: 40% weniger Vermittler bis 2025; in: ASSCOMPACT Newsletter vom 22.6.2016.

3.1 Vermittlermarkt schrumpft - digitale Anbieter im Vormarsch

Klassische Vermittlermodelle gehen aus der Analyse als Verlierer hervor. So werden von den rund 245.000 traditionellen Vermittlern und Maklern, die es 2014 in Deutschland noch gab, bis 2025 rund 100.000 aus dem Markt ausscheiden. Verantwortlich dafür sind verändertes Kundenverhalten und verschärfte regulatorische Vorgaben. Außerdem verdrängen Direktkanäle, unabhängige Drittvertriebe und neue Plattformen immer mehr Vermittler vom Markt. „Dennoch werden personale Vertriebe bei vielen Versicherern noch eine wichtige Rolle spielen - als Teil eines integrierten Omnikanalmodells mit nahtlosem Zusammenspiel von On- und Offline“, so die Experten.

3.2 Vier Versicherertypen der Zukunft

Die Oliver-Wyman-Studie stellt vier Versicherertypen vor, die zu den Gewinnern der Zukunft gehören könnten.

- Der „Blue-Chip Komfortpartner“ agiert omnipräsent, zuverlässig und kooperiert auch mit White-Label-Anbietern für Spezial- und Nischenprodukte.

- Der „vertriebsstarke Stammgeschäfts-Modernisierer“ gilt als vertrauenswürdig, nah und zeitgemäß, ist häufig in bestimmten Regionen oder Kernsegmenten verankert und arbeitet stark kundenorientiert.

- Einige Versicherer behaupten sich als „leistungsstarke Risiko- oder Produktspezialisten“. Sie können sich als Qualitätsanbieter positionieren und bieten leistungsstarke, innovative Produkte in Kombination mit risiko- und leistungsbezogenen Beratungs- und Servicediensten.

- Der „agile Preis- und Kostenführer“ hat sich den Schlagwörtern „einfach, günstig und schnell“ verschrieben und passt vor allem zu Online- und Direktversicherern. Punkten kann er mit maximaler Digitalisierung und hoch agilen analytischen Fähigkeiten.

Für die Versicherungsbranche kann das digitale Zeitalter somit trotz gewisser Inzidenzbrüche mit Qualitätssteigerung in fast allen Sektoren des Kundenservice, mit mehr Flexibilität in der Verwaltung und mit Produktivitätssteigerung verbunden sein.

4. Alterungs - und pflegeproblematik

Die am schnellsten wachsende Bevölkerungsgruppe in Europa ist die 65 plus Generation. Die Stammeuropäer dieser Altersgruppe sind anspruchsvoller als ihre Vorfahren und werden laut Prognosen auch länger leben. Bei ihnen ist mit einer durchschnittlichen Restlebenserwartung von 20 bis 25 Jahren zu rechnen. Die Zahl der Hochbetagten (85 plus - Generation) wird sich im Vergleich zu heute verdoppeln.

Damit wird auch die Zahl der Pflegebedürftigen rasant wachsen, gleichzeitig gibt es weniger Pfleger pro Patient.⁵

In Europas Städten steigt die Zahl altersinvalider Menschen rapid, die in Singlehaushalten wohnen und sich kaum mehr auf die Straße trauen. Mit bloßen Geldleistungen aus Versicherungen ist dieser Zielgruppe, die selbst keine Einkäufe, Bankbesuche etc. mehr tätigen kann, nicht geholfen. Diese Senioren leiden an einer modernen Form von Armut, die oft nichts mit finanzieller Armut zu tun hat. Einsamkeit, Isolation, Immobilität, Angst, Depression und Alters Verwahrlosung sind ihre täglichen Begleiter. Nach ihrem Tod finden die Angehörigen oft daheim gehortete Geldbeträge oder von Konten nicht behobene Guthaben. Ein herkömmliches Umsiedeln solcher Patientenmassen in stationäre Pflegeeinrichtungen würde größte Probleme finanzieller und gesellschaftspolitischer Natur erzeugen. Allem in Deutschland wird die Zahl der Pflegebedürftigen bis zum Jahr 2050 von derzeit gut 2,6 Millionen auf rund 4,5 Millionen wachsen, schätzt das Statistische Bundesamt. In Österreich kommt es zu einer Verdoppelung auf 0,9 Millionen.⁶

Eine sinkende Zahl an Pflegekräften muss die steigende Zahl an Senioren betreuen, die ihren Alltag nicht mehr selbst bewältigen können.

Es fehlt nicht nur an Menschen, sondern auch an Geld der Sozialversicherung, wird um in Zukunft noch viel mehr Pflegebedürftigen in Heimen betreut.

5. Robotereinsatz über neue pflegeversicherungen

Wenn es um die Frage geht wie Deutschland und Österreich mit den Herausforderungen des künftigen Pflegeservice umgehen sollte, dann schaut die Pflegebranche häufig auf Japan. Die moderne Technik könnte das Dilemma lösen - wenn die Europäer mehr Vertrauen in Roboter bekommen.⁷ Versicherer könnten über Tochterfirmen pflegebedürftigen ihren Kunden Roboter-Hausservice anbieten.

Lifestyl-Coaches des Versicherers müssten in diesem Zusammenhang mit den Senioren und Angehörigen Informations- und Motivationsgespräche führen. Keine andere Industrienation überaltert so schnell wie Japan. Als Folge wird ein erheblicher Mangel an Pflegekräften erwartet. In Japan fehlen 2020 voraussichtlich 400.000 Fachkräfte in diesem Bereich. Um diese Lücke zu schließen, setzen die Japaner verstärkt auf Roboter. Der weltgrößte Automobilkonzern Toyota Motor hat einen „Gare Assist Robot“ entwickelt, der helfen soll, Patienten in Krankenhäusern oder Pflegeeinrichtungen aus dem Bett zu hieven oder zur Toilette zu bringen. Der

⁵ Alterung der Bevölkerung - Wikipedia, [https://de.wikipedia.org > wiki > Alter...](https://de.wikipedia.org/wiki/Alterung_der_Bevölkerung) abgefragt am 5.7.2016.

⁶ Demografische Entwicklung in Österreich <https://www.wko.at> > Interessenvertretung, abgefragt am 6.7.2016.

⁷ o.A. ROBOTIK; Japan Pflegeroboter als Massenmarkt; in: Der Standard vom 06.08.20 S. 15.

Elektronikriese Panasonic hat ein Bett ersonnen, bei dem sich ein Teil in eine Art Rollstuhl verwandelt.

Exoskelett

Panasonic arbeitet an einer Reihe von Roboteranzügen wie dem batteriebetriebenen Modell „Ninja“, die es dem Träger ermöglicht, schwere Gegenstände oder auch Menschen zu transportieren. „Spezielle Sensoren messen dabei, wie viel Kraftwand genau vonnöten ist“, erklärt Panasonic-Sprecherin Yayoi Watanabe. Einen ähnlichen, mit Kompressoren betriebenen Anzug zum Tragen schwerer Lasten will im Sommer der kleinere Konkurrent Kikuchi herausbringen.

Nicht nur im Pflege- und Medizinsektor, auch in Land- und Forstwirtschaft sollen die Geh- und Tragehilfen zum Einsatz kommen. Bekannt auch über Japans Landesgrenzen hinweg ist bereits der im Bereich Rehabilitation eingesetzte „Robot Suit HAL“ des Unternehmens Cyberdyne. Der Anzug soll Patienten nach einem Schlaganfall dabei helfen, wieder laufen zu lernen.

5.1. Roboter werden Pfleger oft unterstützen und nie voll ersetzen

Industrieroboter tragen meist dazu bei, dass weniger Arbeitskräfte eingesetzt werden müssen und die Produktivität erhöht wird. Anders ist dies in der Pflege; dort spielen Menschen die Hauptrolle, und die Roboter unterstützen die Menschen, sie leben miteinander, erläutert Shiro Sekiguchi. Er ist führender Mitarbeiter einer Organisation zur Förderung der Verbreitung von Pflegerobotern in der Tokioter Nachbarstadt Yokohama. „Es wird nicht dazu kommen, dass Roboter die Pflege von Menschen übernehmen“, sagt er.⁸

Der Pflegebereich stellt die Entwickler vor komplexe Aufgaben. Zudem gibt es bei der älteren Bevölkerung trotz aller Technikbegeisterung durchaus Vorbehalte gegenüber Robotern.

Die vergreisungsbedingte Pflegeherausforderung lässt sich auf mehrere Arten lösen:

- Attraktive Löhne in Pflegeberufen (Finanzierungsgrenzen);
- Einwanderung/Migration bei prekären Löhnen und Beschäftigungslagen;
- größtmögliches Aufblähen der industriellen Reservearmee zwecks dauerhafter Lohnabsenkung (dies verschiebt das Problem aber lediglich um ein paar Jahrzehnte, bis die Pflegekräfte selbst zum Pflegefall werden).

In keinem anderen Land sind Entwicklung und Einsatz von Robotern soweit gediehen wie in Japan. Da dort der demografische Wandel noch weiter fortgeschritten ist als in Mitteleuropa, gibt es Pflegeroboter mit starken Armen, die alte Menschen aus dem Bett heben können. Es gibt Teddybären mit elektronischem Kern, mit denen

⁸ Anette Dowideit, ZUKUNFT DER PFLEGE/ Roboter pflegen Alte billiger -und unmenschlicher " in Der Standard vom 08.09.2015.

Demente kuscheln können. Die Elektronikfirma Sanyo brachte schon 2006 einen Vollwaschautomaten für Wegebedürftige auf den Markt: Die Senioren wurden von Pflegern in eiförmige Behältnisse gesetzt und dann wurde der alte Mensch mit Schaum- und Wasserdüsen abgewaschen.

5.2 Deutsche Roboter - Projekte im Auf- und Ausbaustadium

Das Bundesforschungsministerium unterstützt derzeit eine Reihe von Technik-Projekten, durch die Senioren länger selbstständig in der eigenen Wohnung bleiben können sollen. Eines davon ist „Patronus“, das momentan im baden-württembergischen Reutlingen getestet wird.

5.2.1. Hausnotrufsystem schickt Warnungen aufs Handy

„Wir schnüren mithilfe einer Bedarfssoftware jedem Teilnehmer ein individuelles Paket an Technik für die eigene Wohnung und koordinieren dann die Anbieter, die die Komponenten einbauen“, erklärt Projektkoordinatorin Barbara Steiner vom verantwortlichen Bruderhaus Diakonie.

In den Paketen ist jeweils ein Hausnotrufsystem enthalten, dazu kommen je nach Bedarf zum Beispiel eine automatische Rollladensteuerung, Sturz-Detektoren, Sensoren an Wasch- und Spülmaschine oder Lichtschranken an den Türen mit deren Hilfe den Angehörigen von Senioren mit beginnender Demenz per Handy mitgeteilt werden kann, wenn die Mutter oder der Vater das Haus verlassen hat.⁹

Bisher wurde das Projekt ausschließlich in Anlagen für betreutes Wohnen angewendet. Sie auf Privatwohnungen auszuweiten, wird der nächste Schritt sein - dies kann dann vermutlich vielen Pflegebedürftigen den Heimaufenthalt ersparen. Immerhin kostet eine Intensivpflege rund 15.000 Euro pro Monat.

Noch deutlicher zeigt ein anderes Beispiel, wie die Pflege- und Krankenkassen durch den Einsatz von Technik in Zukunft Geld bei der Pflege sparen könnten: Das Projekt Bea@home, an dem der Industriegasekonzern Linde gemeinsam mit der Berliner Charité, T-Systems und einer Handvoll weiterer Partner planen Dabei geht es um eine wachsende Gruppe an Schwerstpflegebedürftigen, die so genannten.

Beatmungspatienten, die wegen schwerer Atemwegserkrankungen oder weil sie nach einem Schädel-Hirn-Trauma im Koma liegen, nicht mehr aus eigener Kraft atmen können.

Diese Intensivpflegepatienten, laut Branchenschätzungen gibt es in Deutschland bundesweit rund 300.000 von ihnen, kosten die Pflegekassen etwa dreimal mehr Geld als ein durchschnittlicher Pflegefall.

Denn die Intensivpflege-Patienten müssen rund um die Uhr von euer professionellen Pflegekran betreut, werden, die ständig Werte wie Herzfrequenz und

⁹ o.A. ROBOTIK; Japan sieht Pflegeroboter als Massenmarkt; in: Der Standard vom 06.08.2015.

Sauerstoffsättigung des Bluts überwacht. Bundesweit haben sich in Deutschland rund 600 ambulante Pflegedienste auf häusliche Intensivpflege spezialisiert.

Linde betreibt in Deutschland unter dem Markennamen Remeo bundesweit Einrichtungen, in denen Beatmungspatienten betreut und für eine Rückkehr ins eigene Zuhause fit gemacht werden sollen. Remeo ist auch federführend für das High-Tech-Projekt, das den Kassen künftig Geld sparen soll.

Anstatt rund um die Uhr vor Ort von einem Pfleger betreut zu werden, bekommt jeder Beatmungspatient an seinem Bett ein ausgeklügeltes Überwachungs- und Kommunikationssystem installiert. Die medizinischen Werte, also Blutdruck oder Herzfrequenz, werden laufend an ein Krankenhaus oder eine Pflegestation übermittelt.

5.2.2. Geruchssensor meldet „Inkontinenzereignisse“

Wenn etwas nicht stimmt oder der Patient sich unwohl fühlt, kann er per Bildschirm einen Pfleger oder Arzt sprechen. Dabei wagt sich auch an das Thema Inkontinenz eines der vom Forschungsministerium unterstützten Projekte. SensOdor heißt das Entwicklungsvorhaben der Sinsheimer Firma Binder Elektronik, das derzeit in zwei Pflegeheimen getestet wird. Die Firma entwickelt einen Geruchssensor, der „Inkontinenzereignisse“ feststellen soll.

Die eigentliche Herausforderung ist momentan allerdings, die Pfleger zu überzeugen, dass ein solcher Alarm bei voller Inkontinenzvorlage ihnen nicht Mehrarbeit, sondern letztlich Nutzen bringe.

5.2.3. Kuka plant Serviceroboter

Trotz der Zurückhaltung aller Beteiligten gegenüber zu viel Technik in der Pflege ist allerdings denkbar, dass es in ein oder zwei Generationen in Deutschland auch Pflegeroboter geben könnte. Darauf zumindest spekulieren zum Beispiel Äscher der TU Darmstadt, die Lernprogramme für Roboter entwickeln und finanziell von Maschinenbauern wie ABB und Bosch unterstützt werden.

6. Die Kehrseite des digitalen Zeitalters

Es gibt auch eine volkswirtschaftliche Kehrseite des digitalen Zeitalters. Bedingt durch eine veraltet inadäquate steuerliche Belastung des Faktors Arbeit werden scharenweise in Großunternehmen Dienstnehmer entlassen und durch Computer gesteuerte Maschinen ersetzt. Für die so agierenden Betriebe ergeben sich massive Abgabensparnisse da maschinelle Fertigung im Vergleich zur menschlichen Arbeit nur schwach besteuert wird. Den, Staat entgehen bei hoher Arbeitslosigkeit nicht nur Einnahmen aus den hoch besteuerten Gehältern und Löhnen sondern ihm werden auch noch massenhaft Zahlungen für Arbeitslosenunterstützung und Frühpensionierungen aufgebürdet. Langfristig würden unter Beibehaltung der alten Besteuerungsmodalitäten Sozialstaaten finanziell kollabieren.

6.1. Geteilte Meinungen der Bürger

Das europaweit angebrochene digitale Zeitalter führt jedem Bank- und Versicherungskunden die weitgehenden Auswirkungen vor Augen. Immer mehr Transaktionen können ohne Aufsuchen von Geschäftsstellen per Computer von daheim oder unterwegs abgewickelt werden. Die neue Epoche bezeichnet der eine Teil der Bürger als größten Arbeitsplatzkiller der Menschheitsgeschichte, weil kapitalstarke Unternehmen(sketten) geradezu animiert werden, den hoch besteuerten Faktor der menschlichen Arbeit, wo und wann immer nur möglich, durch niedriger besteuerte nur einmal mit hohen Investitionen verbundene IT bzw. Roboter zu ersetzen. Kleinunternehmen besitzen meist keine ausreichenden Ressourcen oder Notwendigkeiten zum Kauf eines derartigen Maschinenparks. Gefordert wird deshalb für jene Unternehmen, die trotz vorhandener Gewinne, Sozialabgaben und Steuern durch massenhafte Entlassung von Personal einsparen und darüber hinaus dem Sozialstaat Notstandshilfefzahlungen aufbürden, die Einführung einer europaweiten Wertschöpfungsabgabe („Maschinensteuer“). In keinem Staat lassen sich mit Scharen von Arbeitslosen, Pensionisten und Dauerinvaliden auf die Dauer staatliche und private (Ver)Sicherungssysteme erhalten. Verbunden soll die geforderte Wertschöpfungsabgabe/Steuer aber mit einem Unternehmensbonus pro aufgenommenen Arbeitskraft sein.

Anders, dh apriori positiv, denkt die zweite Gruppe der Bürger über das digitale Zeitalter. Dieses wird verbunden sein mit einer Aufwertung spezifischer Aus- und Weiterbildung. Damit werden stufenweise „niedrige“ und schlecht bezahlte Arbeiten zurückgedrängt, dh. von Maschinen ersetzt und höherwertige von Menschen erledigt. Die Digitalisierung wird in zahlreichen Branchen (wie dies zT schon heute der Fall ist) das Aufsuchen von Bürohäusern, Geschäftsstellen usw. durch Mitarbeiter und/oder Kunden auf Minimalquoten reduzieren. Das bedeutet Zeitgewinn und Einsparung der Kosten für Büromieten, Beleuchtung, Beheizung usw.

7. Bürgernahe EU - politik versus nationalismus

Der/die Einzelne - ob Person, Unternehmen oder Nationalstaat - vermag im Hinblick auf viele Risiken nur in beschränktem Ausmaß gegen ruinöse Gefahren anzukämpfen. In der Risiko- bzw. Solidargemeinschaft werden jedoch die Schwächen oder Unzulänglichkeiten des/der einen durch die Stärke der anderen ausgeglichen. Diese Grundregel gilt auch voll und ganz für die gegenwärtigen Probleme der Europäischen Union, deren Bürger wegen der hartnäckigen Arbeits- und Finanzmarktprobleme sowie Flüchtlingskrise resignieren und/oder EU-skeptisch geworden sind.

Anstatt zu erkennen, dass mit den traditionellen Systemen des Nationalismus, die man der EU auf dem Weg der Verbürokratisierung und mit Lobbys aufzwingt, keine dauerhafte Lösung der Probleme mehr gefunden werden kann, flüchten sich viele „Europäer“ in noch tiefere nationalistische Sphären. Was Europa rascheste benötigt,

sind Wege aus Erstarrung und nationaler Schrebergartenmentalität. Neues kosmopolitisches Denken aus frischen Köpfen muss an die Stelle der „Zäune in unseren Gehirnen“ treten. Denn Angst, Verunsicherung und Abkapselung sind schlechte Begleiter der Menschen, da sie eine Verzweigung der europäischen Werte und damit verbunden eine Untergangsstimmung erzeugen, die jegliche Initiativen lähmt.

Der Brexit markiert einen neuen Tiefpunkt. Niemand muss deshalb in Hysterie verfallen. Doch der Abschied der zweitgrößten Volkswirtschaft Europas hat eine derartige Wucht, dass er Zentrifugalkräfte freisetzen und zu einer Rückabwicklung des europäischen Projekts führen könnte.

An dieser Wegscheide ist es geboten, sich den Sinn dieser Union vor Augen zu führen: die Vorteile einer Friedenszone und eines Binnenmarkts, die Annehmlichkeiten einer gemeinsamen Währung und offener Binnengrenzen. Keiner kann sich doch ernsthaft das alte Europa zurückwünschen: die Zölle und Geldwechsler, sie Schlagbäume und Eigenbröteleien. Abschottung funktioniert im Zeitalter der Globalisierung nicht. Wer sich verschließt und verkriecht, wird verarmen: geistig und wirtschaftlich. Es müsste doch jedem klar sein, dass Kleinstaaten im globalen Wettstreit untergehen, wenn sie nicht an einem Strangziehen.¹⁰

Versicherung ist aus ihrer Struktur heraus Branche, die täglich, ja stündlich mit Risiken konfrontiert ist. Das europäische Versicherungswesen hat zwei Weltkriege und eine Reihe interner Krisen überdauert. Wie ein Fels in der Brandung hat es auch die Weltfinanzkrise 2008-2010 überlebt. Versicherung ist samt seinen Vorläufern eine tragende Säule der Kultur dieses Kontinents. Deswegen findet Europa seit Jahrhunderten immer wieder Wege und Lösungen und ist auch - entgegen der Meinung mancher apokalyptischen Zukunftsdeuter- weiter von einem Niedergang entfernt als jeder andere Kontinent. Deswegen streben auch so viele Menschen nach Europa. Deshalb drängen die Supermächte USA, China, Russland usw. auf Handelsabkommen mit dem weltgrößten Binnenmarkt EU. Geradezu fatal ist, dass ein Teil unserer Partner uns stärker einschätzt, als wir selbst dies tun. Andere wollen uns ihre weit minderwertigeren Qualitäts-, Sicherheits- und Sozialstrukturen vertraglich aufzwingen. Diese Gefahren kann nachhaltig nur eine Staatenfamilie bezwingen, die sich auch als Gefahrengemeinschaft - ähnlich wie ein Versicherungskonzern versteht. Die Regeln dazu lauten:

- An den gemeinsamen Aufgaben der Wirtschaft sollen möglichst viele Bürger und Staaten mitwirken;
- Sie sollen mit ihrer intellektuellen und physischen Kraft der Wirtschaft zu Erfolg verhelfen;
- Die Wirtschaft soll ihrerseits den Bürgern europaweit über eine moderne Versicherungspolitik eine gesicherte Gesundheits- und Altersversorgung garantieren;

¹⁰ Christian, „Das alte Europa ist keine Option für die Zukunft“, in: „Die Presse“, Print-Ausgabe, 26.06.2016.

- Wirtschaftssysteme, denen die Bürger ihre Gesundheit und ihren Wohlstand opfern müssen, haben keinen Platz in einem modernen Europa mit sozialer Marktwirtschaft;

- Europa ist intellektuell und finanziell stark genug, um Partnerschaften „auf gleicher Augenhöhe“ einzugehen. In der Europäischen Union gibt es rund 510 Millionen Menschen, die im Durchschnitt eine höhere Bildung und bessere Einrichtungen sozialer Sicherheit, oft auch höhere Durchschnittseinkommen besitzen als etwa der ökonomische Riese USA mit rund 320 Millionen Einwohnern. Politiker sollen die europäische Politik der sozialen Sicherheit verteidigen und keine Unterwerfung gegenüber anderen Systemen oder Mächten praktizieren.

Von verschiedenen Seiten wird uns derzeit der Gesamteindruck eines müden und gealterten Europa vermittelt, das nicht mehr fruchtbar und lebendig ist. Die großen Ideale, welche Europa inspiriert haben, scheinen ihre Anziehungskraft verloren zu haben; ein heruntergekommenes Europa, das seine Fähigkeit, etwas hervorzubringen und zu schaffen, verloren zu haben scheint; ein Europa, das versucht ist, eher Räume zu sichern und zu beherrschen, als Inklusions- und Transformationsprozesse hervorzubringen; ein Europa, das sich „verschanzt“, anstatt Taten den Vorrang zu geben, welche neue Dynamiken in der Gesellschaft fördern. Dynamiken, die in der Lage sind, alle sozialen Handlungsträger (Gruppen und Personen) bei der Suche nach neuen Lösungen der gegenwärtigen Probleme einzubeziehen.

Europa besitzt im Vergleich zu anderen Kontinenten einzigartige Charakteristika. Es sind die Kreativität, der Geist und die Fähigkeit, sich wieder aufzurichten, und über die eigenen Grenzen hinauszugehen. Im 20. Jahrhundert hat es der Menschheit bewiesen, dass ein neuer Anfang möglich war. Nach Jahren tragischer Auseinandersetzungen, die in zwei furchtbaren Weltkriegen gipfelten, entstand etwas in der Geschichte noch nie dagewesenes Neues. Die Gründerväter des Projekts EWG/EU legten das Fundament für ein Bollwerk des Friedens, ein Gebäude, das von Staaten aufgebaut ist, die sich nicht aus Zwang, sondern aus freier Entscheidung für das Gemeinwohl zusammenschlossen und dabei für immer darauf verzichtet haben, sich gegeneinander zu wenden. Nach vielen Teilungen Europa endlich sich selbst und begann sein Haus zu bauen.

NUTZEN WIR DIESES EU-HAUS FÜR EIN HARMONISCHES
MITEINANDER DER BÜRGER MIT DER VERSICHERUNGSBRANCHE.

*Academician Wolfgang Rohrbach, Ph.D., Full-time Professor
Vienna, Republic of Austria
ORCID: 0009-0008-6514-6891*

*Academician Dragan Bataveljic Ph.D., Full-time Professor
Faculty of Law, University of Kragujevac
ORCID: 0000-0001-7396-0705*

INSURANCE IN THE DIGITAL ERA WITH A SOCIAL-ECONOMIC REVIEW

Summary

For the European insurance industry, the digital age can be associated with improved quality in almost all areas of customer service, greater flexibility in administration and increased productivity. However, contrary to some populist-chauvinist views, long-term success depends to a large extent on the socio-economic stability of the European Union in the coming years. In an EU that needs to be reformed as quickly as possible, it should be in the primary economic and socio-political interest of all member states to jointly achieve the highest possible quality of life and security for its citizens. The basis for this is the EU-wide framework conditions, which also impose the greatest obligations on those who benefit the most from consumers/citizens. If the tax and social security loopholes that protect the richest among the privileged capitalists are closed, then higher incomes for citizens will automatically be ensured. There will also be a growing trend towards solidarity, which will be practiced in the sense of taking on some responsibility for the community. In the future, the greatest attention must be paid to respecting the "domestic" EU rules, i.e. the provisions on social security. The greater the purchasing power of the broad strata of the population, the greater the likelihood that a large number of companies will (again) achieve economic success. Digital progress, in almost all sectors, from small and medium-sized enterprises to the largest corporate chains and communities of states, today allows: greater security of income and energy supply; monitoring of socio-economic processes and protection from various dangerous external influences. In order to protect oneself from the devastating consequences, even in the event of accidents (which can never be completely avoided), appropriate insurance policies are taken out. Digitally supported processing allows insurers to speed up the settlement of claims in the event of an emergency, and by paying out insurance to companies whose existence is at risk, jobs and social security contributions can be preserved and, ultimately, and importantly, all group insurance contracts sponsored by companies. In other words,

multiple economic benefits can be achieved. In this context, it is worth recalling that the European insurance industry has not only been influenced by progress and economic development since the 19th century, but has also been able to play a decisive role in shaping them. The extent to which this is possible is determined by the insurance policies of the states (communities). They issue licenses or bans; they promote, tax and monitor the industry. These measures are mainly intended to protect citizens as consumers, entrepreneurs and taxpayers in risk communities, and not to benefit privileged groups. "Finally, it is important to keep in mind that European digitalization processes with socio-economic depth also require a long-term solution to the problem of unemployment at the European level and securing the EU's external borders."

Key words: *Big-data, coaching, digitization, complexity, care services, robots, social policy..*

*Академик др Волфганг Рорбах, редовни професор
Беч, Република Аустрија
ORCID: 0009-0008-6514-6891*

*Академик др Драган Батавељић, редовни професор
Правни факултет Универзитета у Крагујевцу
ORCID: 0000-0001-7396-0705*

ОСИГУРАЊЕ У ДИГИТАЛНОЈ ЕРИ СА СОЦИЈАЛНО-ЕКОНОМСКИМ ОСВРТОМ

Резиме

За европску индустрију осигурања, дигитално доба може се повезати са побољшаним квалитетом у скоро свим областима корисничке услуге, већом флексибилношћу у администрацији и повећаном продуктивношћу. Међутим, супротно неким популистичко-шовинистичким ставовима, дугорочни успех у великој мери зависи од социјално-економске стабилности Европске уније у наредним годинама.

У ЕУ, која треба да се реформише што је брже могуће, требало би да буде у примарном економском и социјално-политичком интересу свих држава

чланица да заједнички постигну највиши могући квалитет живота и безбедности за своје грађане. Основа за ово су оквирни услови на нивоу целе ЕУ, који, такође, намећу највеће обавезе онима који имају највише користи од потрошача/грађана. Ако се затворе „рупе“ у пореском и социјалном осигурању које иштите најбогатије међу привилегованим капиталистима, онда ће се аутоматски обезбедити већи приходи за грађане. Такође, постојаће све већи тренд солидарности, који ће се практиковати у смислу преузимања дела одговорности за заједницу. У будућности, највећа пажња мора се посветити поштовању „домаћих“ правила ЕУ, односно одредби о социјалном осигурању. Што је већа куповна моћ широких слојева становништва, то је већа вероватноћа да ће велики број компанија (поново) постићи економски успех.

Дигитални напредак, у готово свим секторима, од малих и средњих предузећа до највећих корпоративних ланаца и заједница држава, данас омогућава: већу сигурност прихода и снабдевања енергијом; праћење друштвено-економских процеса и заштиту од разних опасних спољних утицаја. Да би се заштитили од разорних последица, чак и у случају несрећа (које се никада не могу, у потпуности, избећи), узимају се одговарајуће полисе осигурања. Дигитално подржана обрада омогућава осигуравачима да убрзају решавање штета у случају нужде, а исплатом осигурања компанијама чија је егзистенција угрожена, могу се сачувати радна места и доприноси за социјално осигурање и на крају, што је такође важно, сви групни уговори о осигурању које спонзоришу компаније. Другим речима, могу се остварити вишеструке економске користи.

У овом контексту, вреди подсетити да европска индустрија осигурања од XIX века није само била под утицајем напретка и економског развоја, већ је била у стању да игра одлучујућу улогу у њиховом обликовању. Степен у којем је то могуће одређен је политикама осигурања држава (заједница). Оне издају дозволе или забране; промовишу, опорезују и прате индустрију. Ове мере су углавном намењене заштити грађана као потрошача, предузетника и пореских обвезника у ризичним заједницама, а не да користе привилегованим групама.

„На крају, важно је имати на уму да европски процеси дигитализације са социјално-економском дубином, такође, захтевају дугорочно решење проблема незапослености на нивоу целе Европе и обезбеђивање спољних граница ЕУ.

Кључне речи: Big-data, coaching, дигитализација, сложеност, услуге неге, работи, социјална политика.

Literatur

- Alterung der Bevölkerung - *Wikipedia*, <https://de.m.wikipedia.org> > wiki > Alter... abgefragt am 5.7.2016.
- Anette Dowideit, ZUKUNFT DER PFLEGE/ Roboter pflegen Alte billiger -und unmenschlicher in *Der Standard* vom 08.09.2015.
- Demografische Entwicklung in Österreich, <https://www.wko.at> > *Interessenvertretung*, abgefragt am 6.7.2016.
- Ehler, C., Das alte Europa ist keine Option für die Zukunft , in: *Die Presse*, Print-Ausgabe, 26.06.2016.
- Kommentar Peter Heidkamm, *Head of Technology des internationalen Unternehmensberaters und Wirtschaftsprüfer*, KPMG zur Studie im AssCompact Newsletter v. 13.6.2016.
- Kommentar Thomas Windhager(s), Versicherungsexperte bei PwC Österreich zur Umfrage; in: *Asscompact Newsletter* vom 23. Juni 2016.
- o.A. ROBOTIK, Japan Pflegeroboter als Massenmarkt; in: *Der Standard* vom 06.08.2015 S. 15.
- o.A. ROBOTIK, Japan sieht Pflegeroboter als Massenmarkt; in: *Der Standard* vom 06.08.2015.
- o.A.a „Big Data hat schon 70% der Versicherer entscheidend geprägt“; Artikel zur PwC-Studie in: *Asscompact Newsletter* vom 23. Juni 2016.
- Studie der Oliver Wyman Managementberatung in Deutschland: 40% weniger Vermittler bis 2025; in: *ASSCOMPACT Newsletter* vom 22.6.2016.