



Mit Innovationen echte Mehrwerte schaffen: Eberhard Sautter zur Jahresbilanz im Interview

Wachstum in allen Geschäftsfeldern: Die HanseMerkur kann auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2022 zurückblicken. Im Interviewformat „Drei Fragen an“ erklärt der Vorstandsvorsitzende der HanseMerkur, Eberhard Sautter, welche Rolle Innovationen für die Positionierung der HanseMerkur spielen, schätzt die Entwicklung im Bereich Tierversicherung ein und spricht über den Erfolgsfaktor Mitarbeiterzufriedenheit.

Als innovativer Vorreiter mitgestalten: Wie relevant ist diese Positionierung für die Marke der HanseMerkur?

Es liegt in unserer Unternehmens-DNA, die große Erfahrung aus fast 150 Jahren als Versicherer mit Innovationskraft zu vereinen, um echte Mehrwerte für unsere Kunden und die Gesellschaft schaffen. Nehmen wir als Beispiel die neue Zusatzversicherung Krebs-Scan: Die Kombination aus Bluttest und modernsten bildgebenden Verfahren wie MRT und PET/CT kann bereits sehr früh, auch im symptomlosen Stadium, Hinweise auf einen Tumor liefern. Das gilt auch für die rund 55 Prozent der jährlichen Krebsneuerkrankungen, für die es bisher keine gesetzlich unterstützten Früherkennungsuntersuchungen gibt. Unser Anspruch wird deutlich: Wir möchten kein reiner Reparaturbetrieb für Krankheiten sein, sondern setzen früher an. Innovationen wie Krebs-Scan helfen den Menschen und entlasten langfristig die Ressourcen des Gesundheitssystems. Wir glauben, dass wir als privatwirtschaftlicher Versicherer die besten Voraussetzungen haben, Innovationen agiler und energischer in den Markt zu bringen als zum Beispiel Körperschaften des öffentlichen Rechts. Diese Chance möchten wir nutzen.

Die Tierversicherung ist ein starkes Wachstumsfeld der HanseMerkur. Wie schätzen Sie die Entwicklung ein und welche Chancen sehen Sie in diesem Segment?

Die Pandemie hat den ohnehin hohen Stellenwert von Haustieren in Deutschland noch einmal verstärkt: In Zeiten von Social Distancing waren Hunde oder Katzen wichtige Begleiter und halfen ihren Besitzern durch eine schwierige Zeit. Zudem gibt das verstärkte Arbeiten im Homeoffice mehr Freiraum, um sich um die Vierbeiner kümmern zu können. Die Zahlen belegen den Trend zum Haustier: Im Corona-Jahr 2020 zogen fast eine Million Haustiere in ein neues Zuhause ein, in 47 Prozent aller Haushalte in Deutschland lebt mindestens ein tierischer Mitbewohner. Da ist klar, dass auch das Thema Tiergesundheit in den Vordergrund rückt.

Trotzdem sind allein rund neun Millionen Hunde in Deutschland nicht krankenversichert. Das liegt unter anderem an den aktuell steigenden Kosten, die auch für den Unterhalt der Haustiere gelten. Zusätzlich verstärkt die Anpassung der Gebührenordnung für Tierärzte den Kostendruck. Umso wichtiger ist für Tierbesitzer die Planungssicherheit bei den monatlichen Unterhaltskosten. Hier unterstützt die HanseMerkur mit einem Rundum-Sorglos-Paket mit allgemeinen Behandlungen wie Diagnostik oder alternativen Behandlungsmethoden in unbegrenzter Höhe, Kostenübernahme bis zum 4-fachen Satz der Gebührenordnung für Tierärzte, einem fairen Beitragsniveau und weiteren Vorteilen. Als erfahrener Versicherer mit starker Expertise im Bereich Tiergesundheit stärken wir darüber hinaus die emotionale Verbindung zu unseren Kunden. Diesen Weg möchten wir fortsetzen und in einem hart umkämpften Markt „der“ Tierversicherer werden.

Kundennähe ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor der HanseMerkur, der nur mit einem engagierten Mitarbeiterstamm zu erreichen ist. Was tut die HanseMerkur, um die Zufriedenheit ihrer Mitarbeitenden zu gewährleisten?

Zufriedene Mitarbeitende sind der Schlüssel zu nachhaltigem Erfolg. Wir bieten eine Kombination aus flexiblen Arbeitsmodellen und betrieblichen Benefits. Wir möchten unseren Mitarbeitenden einerseits den größtmöglichen Freiraum und andererseits die beste Unterstützung bieten, um sich bei uns wohlfühlen. Denn ihre Zufriedenheit ist die Grundlage für ihre sehr gute Arbeit, von der unsere Kunden und auch wir als Unternehmen profitieren.

Homeoffice und Präsenzarbeit spielen natürlich auch für unsere Mitarbeitenden eine große Rolle. Wir befinden uns aktuell in einer Phase des Ausprobierens und möchten gemeinsam mit unseren Mitarbeitenden herausfinden, was für uns als Unternehmen am besten funktioniert. Da die Arbeitsprofile und individuellen Bedürfnisse vielfältig sind, glauben wir nicht an ein one-size-fits-all-Prinzip.

Als Arbeitgeber übernehmen wir unseren Mitarbeitenden gegenüber Verantwortung und bieten insbesondere im Bereich Beruf und Familie zahlreiche mehrwertstiftende Benefits. Um die Flexibilität unserer Mitarbeitenden mit Kindern zu erhöhen und bei Betreuungsproblemen zu unterstützen, haben wir beispielsweise schon 2014 die „Notfallmamas“ ins Leben gerufen. Sie springen dann ein, wenn es um die Betreuung erkrankter Kinder zu Hause geht. Die „Notfallmamas“ sind vom Fach und kennen sich bestens mit Kindern aus - ob ausgebildete Kinderkrankenschwester oder Erzieherin, ob Sozialpädagogin oder Tagesmutter. Mittlerweile wird das Programm der Notfallmamas durch ein Lern- und Unterhaltungsprogramm per Video ergänzt und auch sehr gerne in Anspruch genommen. So können wir Eltern zu Hause ein wenig entlasten.

Darüber hinaus zählt sich der Erfolg der HanseMerkur auch für unsere Mitarbeitenden wirtschaftlich aus. So ist eine Beteiligung am Unternehmenserfolg in Abhängigkeit von bestimmten Erfolgsfaktoren betrieblich vereinbart. Da für uns als Krankenversicherer die Gesundheit unserer Mitarbeitenden an erster Stelle steht, bieten wir zudem seit 1. Mai im Rahmen einer betrieblichen Krankenzusatzversicherung Krebs-Scan als kostenfreie Leistung an.

Bildquellen

- Eberhard_Sautter: HanseMerkur