

# „Man muss dahin gehen, wo es wehtut“

Armin Zitzmann, Vorstandschef der **NÜRNBERGER VERSICHERUNG**, berichtet im Presseclub über den Weg in die Chefetage und die Ansprüche der Kunden. VON MARKUS HACK

Die Deutschen sind Weltmeister beim Abschluss von Versicherungen: Diese Annahme ist weit verbreitet und klingt einleuchtend in einem Land, in dem die Scheu vor Risiko groß ist. Dennoch ist die Aussage falsch, sagt Armin Zitzmann, an diesem Abend zu Gast beim Presseclub Nürnberg. Und mit Versicherungen kennt sich der 58-Jährige aus. Seine erste Police hat er bereits in jugendlichen Jahren verkauft – als Mitarbeiter einer Generalagentur der Nürnberger Versicherung, die sein Vater betrieb. Heute ist Zitzmann Vorstandsvorsitzender des Versicherungskonzerns.

Was ist nötig, um im 32-stöckigen Büroturm an der Ostendstraße in der zehnten und damit in der Chefetage zu landen? „Mehr arbeiten als andere und dahin gehen, wo es wehtut“, beschreibt Zitzmann sein Rezept. Daher habe es ihn nach dem Wirtschaftsstudium in den Vertrieb gezogen, während andere in den beschaulichen Innenstädten drüben

Aber egal, ob Innen- oder Außendienst: Die Verhältnisse haben sich seit seinen Anfangsjahren stark gewandelt, der Alltag im Versicherungsgewerbe sei heute härter, stellt Zitzmann fest.

Das liegt zum einen am Wettbewerb, der deutlich schärfer ist als früher. Das liegt zum anderen auch an den Erwartungen, die viele Kunden im Internet- und Smartphone-Zeitalter haben: „Alles muss zu jeder Zeit an jedem Ort machbar sein – und zwar sofort“, so der promovierte Betriebswirt. Vor allem bei komplizierten Produkten könne die Assekuranz diesem Anspruch aber nicht gerecht werden. Aber auch dies stellt Zitzmann fest: Aller Digitalisierung zum Trotz bleibe der persönliche Berater gefragt – eben gerade bei komplizierteren Policen wie dem Schutz bei Berufsunfähigkeit.

Gleichwohl kommen auf die Mitarbeiter große Veränderungen zu. Einfache Tätigkeiten werden drastisch reduziert. Bessere Leistungen werden



Armin Zitzmann, Vorstandsvorsitzender der Nürnberger.

F.: Jurgja Graf/Nürnberger Versicherung

nicht mehr geben, stattdessen seien anspruchsvollere Tätigkeiten gefragt. Das Unternehmen brauche zum Beispiel immer mehr Mitarbeiter, die IT-Systeme entwickeln.

Um den Umbruch zu meistern, setze die Nürnberger auf Aus- und Weiterbildung. Aktuell beschäftigt das Unternehmen knapp 4500 Personen. Die Zahl ist zuletzt wieder gestiegen, nachdem im Jahr 2015 rund 500 Stellen

weggefallen sind – sozialverträglich mit „großzügigen“ Abfindungen und Vorruhestandsregelungen, wie Zitzmann betont.

Die Konkurrenz durch neue Wettbewerber betrachtet Zitzmann gelassen. Den Fintechs – das sind digitale Anbieter von Finanzdienstleistungen – fehle der über Jahrzehnte bekannte Name und damit oftmals das Vertrauen bei potenziellen Kunden. Und die US-Internetriesen wie Amazon und Google wiederum schreckten vor dem Einstieg in den deutschen Versicherungsmarkt zurück – wegen der strengen Regulierung. Kritisch werde es allerdings, wenn sich die Internetkonzerne als Plattform zwischen die Versicherung und den Kunden schalten.

Und wie steht es mit dem Nullzinsniveau, das auch in der Branche für Bauchgrimmen sorgt? Das sei zwar „nicht angenehm“, tue der Nürnberger Versicherung aber nicht so weh, erklärt der Manager. Denn das Unternehmen, das sich mit Beitragszah-

men von zuletzt 3,5 Mrd. €, sechs Millionen Verträgen im Bestand und einer seit 15 Jahren stabilen Aktionärsstruktur als eines der Großen in der Branche zählt, habe noch viele hochverzinsten Wertpapiere in ihren Büchern. Mit einer schnellen Zinswende rechnet Zitzmann nicht. Denn vor allem einige Staaten im Süden der EU könnten sich höhere Zinsen nicht leisten.

Beim Sponsoring setzt der einst selbst aktive und ambitionierte Freizeitkicker Zitzmann auf Sportarten mit Breitenwirkung. Das seien Reitsport – auch unterhalb der großen Turniere – und Fußball, konkret der 1. FC Nürnberg. Dessen Fans macht er jedoch genauso wenig Hoffnung wie all den Sparern hierzulande, die sehnsüchtig auf höhere Zinsen warten: Ob der Club nach dem wohl unvermeidbaren Abstieg schnell wieder in die erste Liga aufrücken wird? „Ja, und nächste Woche haben wir hier eine geschlossene Schneedecke“, lautet dann sein Kommentar.