



InsurTechs – Bedrohung oder Chance für Makler?

APR
2016

Mit Online-Portalen und Web-Meetings schneller beim Kunden

Dreijährige rufen selbständig mit dem Smartphone die Oma an, Grundschüler drehen im Unterricht Filme mit dem Tablet und Teenager sehen auf der Suche nach Definitionen auf YouTube statt im Lexikon nach. Das ist die Generation Z – die Versicherungskunden der nächsten Jahre und Jahrzehnte. Allein mit ihrer persönlichen Beraterkompetenz werden Versicherungsmakler bei ihr nicht mehr punkten können. Das Internet wird eine zentrale Rolle bei der Kundenakquise und -bindung spielen.

Konsequent auf die internetorientierten Konsumenten ausgerichtet sind FinTechs und InsurTechs. Diese Start-ups versprechen ihren Kunden, ihnen als Online-Makler das Leben zu vereinfachen. Zentral ist dabei jeweils eine App, über welche die Kunden ihre gesamten Versicherungsverträge digital abschließen und verwalten können.

Online-Makler in der Diskussion

Die neuen Geschäftsmodelle stehen im Wettbewerb zu dem des traditionellen Maklers. Doch stellen InsurTechs eine Bedrohung für Makler dar oder sind sie auch eine Chance? Sind grundlegende strukturelle Veränderungen in der Branche zu erwarten, wie sie Einzelhandel und Musikbranche bereits erlebt haben? Diese Diskussion ist in der Versicherungsbranche aktuell sehr lebendig.

Die Gründer sind jung und innovativ, die Zielgruppe sind die Digital Natives, aber nicht nur. „Gemacht von Nerds, Visionären, Sportlern, Reisenden und Musikern. Getrieben von der Leidenschaft, das Leben zu vereinfachen,“ schreibt beispielsweise die Knip (Deutschland) GmbH auf ihrer Homepage. Beratung, Rechtssicherheit und Schadenmanagement scheinen bei der Kundengewinnung nicht im Vordergrund zu stehen.



Auch zeigen die aktuellen Diskussionen im Web, dass große Zweifel bestehen, ob die neuen Online-Makler ihren Kunden tatsächlich den geeigneten Versicherungsschutz und im Schadenfall die richtige Betreuung anbieten können. Auch die Tatsache, dass man dem Online-Makler die Maklervollmacht überträgt und sie damit ggf. seinem bisherigen Berater entzieht, wird vielen Nutzern offenbar erst nach und nach klar.

Der Trend zur Digitalisierung

Doch Makler sollten den Trend nicht unterschätzen: Bereits heute möchten zwei Drittel der deutschen Kunden mindestens eines ihrer Versicherungsprodukte online kaufen, wie eine aktuelle Verbraucherstudie des Beratungshauses Accenture ergab. Beim Update ihrer Daten und bei der Einholung von Informationen und Angeboten für Privatversicherungen geben viele Kunden der Möglichkeit von Internet und Call-Centern den Vorzug gegenüber dem direkten Kontakt zum Makler oder Versicherungsvertreter.

Die Versicherungsbranche setzt zunehmend auf Digitalisierung: Laut Accenture glauben über 90 Prozent der deutschsprachigen Versicherer, dass Digitalisierung die Kundenerwartungen verändert, über 70 Prozent rechnen damit, dass neue Technologien traditionelle Praktiken radikal verändern werden. 42 Prozent der von Accenture befragten Versicherer gaben an, Akquisitionen von Start-ups oder anderen innovativen Marktteilnehmern bereits durchzuführen oder zu planen.

Aktuell konzentrieren sich die Aktivitäten dabei auf das Privatkundengeschäft. Mit rund drei Prozent ist der Vertragsabschluss über das Internet bei Gewerbeversicherungen noch unbedeutend, wie das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen YouGov ermittelte. Der Anteil der Versicherungsabschlüsse über Makler ist im Gewerbebereich innerhalb von zehn Jahren sogar von 37 auf 46 Prozent gestiegen. Allerdings haben laut YouGov 40 Prozent der befragten

Gewerbekunden ein hohes Interesse an Internet-Services von Versicherungen. Synchron zur Entwicklung im privaten Sektor ist eine steigende Tendenz zu erwarten.

Ob Privat- oder Geschäftskunden: Makler und Versicherungen werden nicht daran vorbeikommen, ihren Kunden die Handhabung ihrer Versicherungen über Online-Dienste zu erleichtern. Gleichzeitig sollten sie ihre Inhouse-Prozesse durch Digitalisierung beschleunigen, um mehr Zeit für das zu haben, was der Computer nicht kann: Das Vertrauen des Kunden durch persönliche, kompetente und nicht zuletzt freundliche Beratung zu gewinnen und Schadenfälle zufriedenstellend lösen. Die Kunst wird sein, beides zu verbinden.

Was Makler von InsurTechs lernen können

Daher sollten Makler prüfen, was sie von den neuen Anbietern lernen können. Wie können sie ihre Kunden veranlassen, auf ihrer Website aktiv zu werden? Denn ob es um die Kalkulation einfacher Angebote, Vertragsänderungen oder Schadenmeldungen geht – die Arbeitszeit des Maklers wird durch einen Online-Service entlastet. Zudem bekommen sie mit geeignetem Online-Marketing Vertriebskraft über die eigene Region hinaus – flächendeckend und ohne aufwendige Akquisitions- und Betreuungsreisen.

Das klingt erst einmal reizvoll, doch es erfordert nicht nur einen geeigneten Internet-Auftritt. Das gesamte Geschäftsmodell muss überprüft und konsequent auf einen hybriden Vertrieb und Service eingestellt werden. Im Idealfall entwickelt der Makler also seine Online-Aktivitäten und verbindet Innovationen mit traditionellen Stärken wie Kundenberatung und persönliche Ansprechbarkeit.

Unterstützung bei der Digitalisierung

Mit unseren BrokingX-Dienstleistungen unterstützen wir als eXulting GmbH & Co. KG Makler

bei der Digitalisierung. Besonders im Fokus steht für uns das Gewerbegeschäft, hierauf sind wir spezialisiert.

Wir begleiten Sie auf Wunsch konzeptionell und bringen unsere Erfahrung aus dem Betrieb des BrokingX-Maklerportals ein. Wir stellen Ihnen Ihre individuelle Version unseres Ausschreibungsportals zur Verfügung, mit oder ohne Tarifrechner. Maßgeschneiderte Lösungen realisieren wir gemeinsam mit unserem Partner mgm technology partners. Auf Wunsch bringen wir Ihr Modell auch über zielgerichtetes Online-Marketing den Kunden nahe.

eXulting – Ihr Partner bei der Digitalisierung im Gewerbegeschäft

Eigendarstellung

Die eXulting GmbH & Co. KG ist Unternehmensberater und bietet eServices und Consulting für Unternehmen der Assekuranz. Das Unternehmen ist seit August 2011 am Markt und zugleich Betreiber des Ausschreibungsportals BrokingX. Unsere Beratungstätigkeit ist fokussiert auf die Themenfelder Vertrieb, Prozesse, operativer Einsatz neuer Medien sowie M&A von Maklerunternehmen.

Unsere Expertise beruht auf langjähriger Erfahrung in der Versicherungswirtschaft und umfassender Methodenkenntnis. Wir sind vertraut mit dem Marktgeschehen, den Geschäftsmodellen der Akteure und den operativen Tätigkeiten. Unsere Lösungsansätze sind lösungs- und praxisorientiert, das ist uns besonders wichtig. BrokingX ist ein innovatives Internetportal zur Ausschreibung und Platzierung von Versicherungen für die Zielgruppe Gewerbe und Mittlere Industrie.

Der Verfasser, Christian Wiemann, ist geschäftsführender Gesellschafter der eXulting GmbH & Co. KG.

Impressum

eXulting GmbH & Co. KG - eServices & Consulting für Assekuranz Unternehmen
brokingX - Portal zur Ausschreibung von Industrie- und Gewerbeversicherungen

51149 Köln, Sophienstr. 1,
Telefon 02203-977227-0,
wiemann@brokingx.de

Mail	Service4U@brokingX.de
Telefon	02203-977227-0
Fax	02203-977227-5
Homepage	www.brokingX.de

Handelsregister des Amtsgerichts Köln
Handelsregisternummern: HRB 73166 und HRA 28636
Umsatzsteueridentifikationsnummer: DE 27868029