

Digitalisierung macht Makler arbeitslos



Die Digitalisierung ist ein großes Schlagwort in der Branche und jeder versteht etwas anderes darunter. Im Kern geht es um den Austausch von Daten und Dokumenten sowie die Automatisierung von Prozessen. An der Oberfläche bedeutet es, dass Menschen ersetzt werden. Deloitte prognostiziert in einer Gemeinschaftsstudie mit der Universität Oxford, dass schon in 20 Jahren 97 Prozent aller heutigen Versicherungssachbearbeiter wegautomatisiert sein werden. Damit trifft es die Versicherer härter als den Vermittler: hier blieben laut Studie 30 Prozent des heutigen Niveaus übrig, was allerdings auch bedeuten würde, dass sieben von zehn Vermittlern ausscheiden und keine lange Zukunft mehr vor sich haben.

Ein Gastbeitrag von Hannes Heilenkötter, Projektleiter von Simplr

Doch bieten diese negativen Seiten der Medaille auch positives: Makler müssen heute nicht mehr jeden Samstag durcharbeiten, um die Korrespondenzen der Woche mühselig abzuarbeiten und wegzuheften, ist sich der Geschäftsführer des Maklerpools blau direkt, Oliver Pradetto, sicher. Beim Lübecker Finanzdienstleister habe man bereits heute den Zustand erreicht, dass 71 Prozent des gesamten Schriftverkehrs vollautomatisch am Tag der Entstehung vom Versicherer abgeholt und beim richtigen Kunden und Vertrag revisionssicher archiviert werden. Für die Vertragsdaten erreiche man mit 73 Prozent Synchronisation einen noch höheren Satz.

Das bedeutet nicht nur, dass drei von vier Verträgen nicht mehr angefasst werden müssen, wenn sich der Beitrag, die Versicherungssumme oder ein anderes wesentliches Merkmal verändert, sondern auch, dass alle Prozesse vollautomatisiert ausgelöst werden. Bestandsübertragungen werden erfolgreich bestätigt, Anträge aktiviert, Stornierungen ausgelöst, Mahnstatus-Warnungen zugestellt und vieles mehr. Einmal beantragt, müssen drei Viertel aller Verträge nie wieder angefasst werden. Damit entfällt der lästigste und unproduktivste Teil der Arbeit und eine Menge Kosten: Rund acht Prozent seiner Courtage verbrauchte der Makler 2015, um Personalaufwand und Nebenkosten für diese Tätigkeiten aufzuwenden. „Bezogen auf die übliche Komposit-Vergütung in Höhe von 25 Prozent vermag

der Makler seinen Deckungsbeitrag also locker um ein Drittel zu steigern, wenn diese Kosten nun wegfallen“, so Oliver Pradetto gegenüber Versicherungsboten.

Applikationen übernehmen die Aufklärungsarbeit des Maklers

Doch das sind nur die unmittelbaren Folgen der Digitalisierung für den Makler. Sie zieht sich durch bis zum Kunden. Wenn der Kunde heute beantragt, klingelt teils Sekunden später das Smartphone des Kunden und er findet seine neue Police in seiner App. Immer mehr Prozesse die den Makler früher als Teil einer hierarchischen Kette gesehen haben, bedienen den Makler nur noch informatorisch. Hat der Makler früher einen Mahnhinweis bekommen, um den Kunden danach schnellstmöglich zu kontaktieren, so informieren die Systeme den Kunden heute direkt; übernehmen die Aufklärungsarbeit des Maklers.

Kapitalgeber investieren große Summen in Start-Ups von Versicherungsmaklern

Noch befinden sich die Makler-Apps unseres Maklerpools in einem ungleichen Rennen gegenüber den StartUps aus der FinTech-Szene. Knip, Friendsurance oder Feelix und all die anderen haben fast eine Million Downloads seit Jahresanfang sammeln können. Entsprechend reichlich fließt das Geld der Venture-Kapitalgeber und stattet die Newcomer mit immer neuen Millionen aus.

Die Konkurrenz schläft nicht

Die Makler hingegen sind auf die Hilfe der Pools angewiesen. Fonds Finanz setzt dabei auf eine Kooperation mit Softfair und hat erst kürzlich die App „*Meine FinanzApp*“ veröffentlicht. Nach einem Monat wartet diese mit circa 2.000 Installationen auf.

Etwas erfolgreicher ist die Jung DMS-App „*allesmeins*“. Die App besticht mit dem aktuell modernsten Design unter den Apps der Maklerpools. Mit immerhin rund 4.000 Installationen konnte der Maklerpool den Münchenern diesbezüglich die Stirn bieten.

Maxpool befindet sich mit dem Konzept eines „*Sekretär*“ vor dem Start in das App-Rennen. Auf der Pools and Finance kam die Präsentation des Konzepts bei Maklern hervorragend an. Ab August soll die App verfügbar sein.

„Wir sehen uns als Platzhirsch, mit unserer App Simplr“, so Pradetto. Die Gemeinschafts-Pool-App lässt die Konkurrenz mit rund 18.000 Installationen und mehr als 30.000 Downloads im Moment hinter sich. Sicherlich spielt dabei aber auch die Tatsache eine Rolle, dass die App bereits im Dezember 2015 gestartet ist und fünf bis sieben Monate Vorsprung vor dem Wettbewerb hat. Das Rennen unter den Makler-Apps der Pools ist also noch lange nicht entschieden, ist er sich sicher.

Maklerpools sind bei Licht betrachtet weit hinter den FinTechs

Gleichwohl scheinen diese Erfolge bei Licht betrachtet eher schön gerechnete Misserfolge zu sein. So wartet GetSafe mit rund 150.000 Installationen, Marktführer Knip sogar mit rund 600.000 Installationen. Zwar machen Interessenten, die eine App direkt wieder löschen keinen Umsatz, sie geben aber einen Hinweis darauf, wie enorm das Interesse der Verbraucher an entsprechenden Onlinemakler-Apps ist. Warum gelingt es also den Pools nicht, auf Augenhöhe zu bleiben? Hätten nicht zahlreiche Experten vorausgesagt mit dem Eintreten der technisch gut aufgestellten Pools würden die StartUps schnell verdrängt?

Zwei Prozent der FinTechs Kunden erteilen eine Maklervollmacht

Antwort auf diese Frage versucht Hannes Heilenkötter, Projektleiter von *Simplr* zu geben: „Die Zahl der Installationen gibt einen Hinweis auf den Interessentenkreis, zeigt aber noch nicht, ob es gelungen ist die Kunden tatsächlich zu gewinnen und an sich zu binden. Bei den FinTechs erteilten bislang nur etwa 2 Prozent der Kunden aktiv die erforderliche Maklervollmacht. Damit ist den Anbietern die Möglichkeit genommen ihre Services nachhaltig gestalten zu können oder anders ausgedrückt: Hast Du keine Vollmacht in der App, hast Du keinen Kunden.“ Bei *Simplr* seien von den 18.000 Installationen etwa 6.000 mit aktiven Maklervollmachten hinterlegt. Maklerpools bewegen zwar weniger Interessenten, aber diejenigen die sie erreichen, werden öfters auch zu Kunden. Vergleicht man die Zahlen unter diesem Aspekt, sind die Apps der Makler-Pools der FinTech-Konkurrenz dicht auf den Fersen und dies ohne millionenschwere Fernsehbudgets, erklärt Heilenkötter.

Maklerpool blau direkt weiterhin unzufrieden mit 18.000 App-Kunden

Trotzdem ist Lars Drückhammer, Geschäftsführer des mit *Simplr* arbeitenden Maklerpools blau direkt, unzufrieden: „Wir verwalten inzwischen mehr als 970.000 Kunden für unsere Partner und da gelingt es nach einem halben Jahr gerade mal bei 18.000 Kunden die App zu platzieren? Wir müssen und werden nachlegen.“

Die Schuld sieht man bei der Entwickler-Firma Dionera aber nicht bei den angeschlossenen Maklerpartnern. „Es ist ganz sicher richtig, dass selbst unsere Makler, obwohl sie überdurchschnittlich technik-affin sind, den Wert ihrer eigenen App-Lösung für den Kunden noch immer nicht ausreichend erkannt haben. Viele glauben immer noch, der aktuelle Hype gehe schon wieder vorbei und dann wäre alles wie vorher“, erklärt Hannes Heilenkötter. „Makler sind aber nun einmal keine Visionäre. Wer Sicherheit verkauft, betrachtet eine sich schnell wandelnde Welt eher zurückhaltend. Es ist normal das da nicht jeder gleich losspringt und seine Kunden auf neue Wege bringt. Wir haben unsere Maklerpartner zu sehr allein gelassen. Statt zu erwarten, dass der Makler aktiv wird, hätten wir die Systeme so bauen müssen, dass sie dies dem Makler abnehmen. Makler brauchen neue Kunden, keine neuen Aufgaben.“

„Makler müssen nun entsetzt feststellen, dass auch ihre Arbeit von der Technik übernommen würde.“

Bei blau direkt ist man jedenfalls fest entschlossen sich konzeptionell weiter zu entwickeln um den Anschluss seiner Makler an das neue Zeitalter nicht zu verpassen. Man ist sich darüber im Klaren, dass diese Entschlossenheit nicht jeden begeistern wird. „Natürlich gibt es Makler die über alles und jeden Kontakt zum Kunden hoheitlich bestimmen wollen. Wenn die Technik diese Aufgabe zunehmend abnimmt, wird der Makler ein Stückweit überflüssig“, erzählt der Lübecker Poolchef Lars Drückhammer. Einige Makler fühlten sich von der Entwicklung nicht nur bedroht, sondern auch persönlich in ihrem Selbstbewusstsein angegriffen.

„Viele haben erwartet das die Technik nur Kassierinnen oder Lokführer arbeitslos machen würde. Makler müssen nun entsetzt feststellen, dass auch ihre Arbeit von der Technik übernommen würde“, bedauert Lars Drückhammer. „Wenn Dir Technik die Pflichtarbeiten abnimmt, kannst Du Dich darauf konzentrieren mehr Freund und Begleiter Deiner Kunden zu sein, statt Datentypist und Auskunftsbüro.“