

Pools und FinTechs auf dem Vormarsch

 [experten.de /2017/06/28/pools-und-fintechs-auf-dem-vormarsch/](https://www.experten.de/2017/06/28/pools-und-fintechs-auf-dem-vormarsch/)

28.6.2017



FinTechs und der digitale Wandel in der Versicherungswirtschaft fordern ein Umdenken von Versicherungsmaklern und Maklerpools. Wie reagieren Maklerpools auf diese zunehmende Konkurrenz? Die experten-Redaktion fragte beim PKV-spezialisierten Maklerpool insuro Maklerservice GmbH nach. Geschäftsführer Jan Dinner stand Rede und Antwort.

Herr Dinner, welche Unterstützung erfährt der Versicherungsmakler durch insuro?

Wir bieten im Bereich der Privaten Krankenversicherung alles, was das Maklerherz begehrt. Über insuro haben Makler Zugang zu exklusiven Deckungskonzepten und dem Düsseldorfer Pflegegeld der vigo Krankenversicherung. Durch die KV Werk GmbH, eine gemeinsame Tochtergesellschaft von blau direkt und insuro Maklerservice, erhalten angeschlossene Makler ein marktführendes Maklerverwaltungsprogramm und den besten PKV-Service: Das PKV-Kompetenzteam erstellt Angebote, bietet einen Risikovor-anfrageservice und berät Makler bei der Auswahl des passenden Tarifs für den Kunden.

Mit dem PKV-Einheitsantrag benötigen angeschlossene Vermittler nur noch einen einzigen Antrag, der bei 19 Gesellschaften eingereicht werden kann. Das Antragsmanagement prüft den eingehenden Antrag auf Vollständigkeit, sodass schnellstmöglich die Policierung erfolgt. Weitere Serviceleistungen, wie zum Beispiel der Pflegezusatzvergleichsrechner „Pflegeplan“, die Weiterbildungsangebote und die Mitteilungen über Marktneuheiten, erleichtern Makler außerdem die Arbeit.

Was sind Ihre Tools/Angebote für das digitale Maklerbüro? Was ist am Point of Sale zu beachten?

Wir entwickeln derzeit in Kooperation mit Levelnine verschiedene Vergleichsrechner für die Krankenvoll- und Krankenzusatzversicherung. Zukünftig haben Makler bei uns die Möglichkeit, über diese Rechner selbstständig Angebote zu erstellen und die Rechner auch auf ihrer Internetseite einzubinden.

Eingegebene Daten werden aus dem Rechner direkt in den Einheitsantrag oder in den Antrag der Versicherungsgesellschaft übernommen, sodass ein unkomplizierter Abschluss möglich sein wird. Durch BiPRO-Schnittstellen zwischen unserem System und einigen Gesellschaften erfolgt eine schnelle Rückmeldung/Policierung durch die Gesellschaft.

Für den Verkauf am Point of Sale in der Krankenzusatzversicherung geht der Trend hin zu geschlossenen Gesundheitsfragen oder Ausschlussdiagnosen. Makler und Kunde möchten direkt im Verkaufsgespräch eine Auskunft über die Versicherbarkeit des Kunden erhalten und bei Versicherbarkeit auch direkt online abschließen.

Was erwarten Versicherungsmakler von Ihnen als Partner für eine stetige Optimierung digitaler Prozesse?

Transparenz und Schnelligkeit sind hier die Schlagwörter. Wir bieten mit unserem Maklerverwaltungsprogramm schon ein hohes Maß an Transparenz. Makler können bei uns genau nachvollziehen, wann der eingereichte Antrag bearbeitet wurde und wie der aktuelle Bearbeitungsstand ist. Auch der komplette Schriftverkehr zwischen allen Beteiligten wird durch unser System lückenlos dokumentiert. Das schafft nicht nur Haftungssicherheit, sondern erleichtert unseren Maklern erheblich die Arbeit.

Mit welcher Strategie positionieren Sie sich für Ihre Vertriebspartner? Welche Maßstäbe setzen Sie?

Ein großes Highlight ist das leistungsstarke und mehrfach ausgezeichnete Düsseldorfer Pflegegeld der vigo Krankenversicherung VVaG. Wir sind Dienstleister der vigo in Sachen Maklerbetreuung und freuen uns sehr, dieses Pflegegeld mit den einfachen und geschlossenen Gesundheitsfragen unseren Maklern anbieten zu können.

Mit dem KV Werk bieten wir ein hohes Maß an PKV-Fachwissen, das in dieser Konzentration wahrscheinlich bei keinem Wettbewerber so zu finden ist. Unsere Strategie ist daher Vorsprung durch Technik und Know-how.

Welche Auswirkungen hat die Digitalisierung auf den Versicherungsvertrieb?

Die Digitalisierung ist für den Versicherungsvertrieb Fluch und Segen zugleich. Durch das Internet gewinnen Makler neue Kunden, die vorher räumlich nicht erreichbar waren. Kunden sind heute häufig sehr gut informiert, wenn sie einen Termin mit dem Versicherungsmakler haben.

Makler benötigen daher ein hohes Fachwissen. Vor allem wenn der Kunde bereits einen konkreten Wunsch bezüglich einer Gesellschaft oder eines Tarifes hat, ist die Folge, dass sich ein Makler in sämtlichen Bereichen sehr gut auskennen muss. Dieser Trend wird sich in der Zukunft noch intensivieren. Inuro Maklerservice stellt Maklern das aktuellste PKV-Fachwissen geballt zur Verfügung. Auch zum Beispiel durch immer wechselnde Fachseminare.

Das heißt, Kunden werden anspruchsvoller. Was müssen Makler in der Beratung beachten?

Kunden werden zunehmend digital, neben dem örtlichen Büro und der Kundengewinnung über die Empfehlung sollte sich der Versicherungsmakler ein „digitales“ Standbein schaffen. Makler müssen auf den Beratungswunsch des Kunden eingehen können, nicht jeder Kunde möchte einen persönlichen Termin vereinbaren. Die Beratung über Onlineplattformen wie Skype oder Mikogo nehmen daher zu.

Eine typische Customer Journey – wie sie oftmals propagiert wird – gibt es jedoch nicht. Der Verlauf ist vom Kunden und vom entsprechenden Produkt abhängig. Versicherungen, gerade die Private Krankenversicherung, sind Vertrauenssache. Der persönliche Kontakt vor Ort oder über Skype stellt eine Bindung und ein Vertrauensverhältnis zwischen Makler und Kunde her.

Andere Produkte, wie zum Beispiel eine Hausratversicherung, werden gerne direkt online abgeschlossen. Entweder über die Homepage des Maklers, über Vergleichsportale oder auch gern direkt bei den Gesellschaften. Hier informiert sich der Kunde online und bleibt bis zum Abschluss im Internet.

Makler können Kunden auf verschiedensten Wegen gewinnen: vor Ort, durch Empfehlungen oder online. Das Empfehlungsmarketing ist eine der effektivsten Methoden zur Kundengewinnung. Die Onlinekundengewinnung wird in der Zukunft jedoch immer wichtiger werden.

Wo steht der Versicherungsmakler heute und morgen?

Bei komplexen Produkten, wie zum Beispiel der Privaten Krankenversicherung, ist der objektive Versicherungsmakler immer noch die erste Wahl des Kunden, wenn es um Beratung und Informationsbeschaffung geht. Hier unterscheiden sich die Modelle in der online- und offline-basierten Beratung.

Der Versicherungsmakler steht vor allem in der online-basierten Beratung immer mehr in Konkurrenz zu FinTechs und Vergleichsportalen. Diese weiten ihr Angebot immer weiter aus. Auch beratungsbedürftige Produkte wie die PKV werden bereits über Check24 und Co. verkauft.

Unsere Makler können ihren Kunden kostenfrei unsere App „simplr“ anbieten. Die Kunden können mit simplr ganz einfach alle ihre Versicherungen verwalten, Adressänderungen durchführen oder neue Versicherungen abschließen. Mit simplr erhält der Kunde die volle Transparenz zu dem Bearbeitungsstand des Antrags und wird sofort informiert, wenn dieser poliziert wurde.

Welche Vorteile bieten Sie dem Makler konkret?

insuro setzt in der Digitalisierung auf Kooperationen und Bündelung von Synergien. Durch das KV Werk werden der technische Service von blau direkt und das PKV-Fachwissen von insuro gebündelt und den Maklern der beiden Pools zur Verfügung gestellt. Mit dem Maklerverwaltungsprogramm erhält der Vermittler ein Höchstmaß an Transparenz, durch die mit einigen Gesellschaften eingerichteten BiPRO-Schnittstellen wird die Zeitspanne zwischen Antragseinreichung und Policierung erheblich verkürzt.

Herr Dinner, vielen Dank für das Gespräch.