

Versicherungs-Apps

Insurtech-Branche fordert schnellere Bestandsübertragung

Deutschlands Insurtechs kämpfen mit einer neuen Initiative um das Vertrauen der Kunden. Doch auch klassische Makler hätten ein Image-Problem, sagt Fintech-Unternehmerin Marina Zubrod: Viele Kunden hätten das Gefühl, dass ihre Vermittler ihnen „etwas aufschwätzen wollen.“

Die wichtigsten Anbieter von Online-Diensten zum Vergleich, Abschluss und Verwaltung von Versicherungen in Deutschland wollen ihre Interessen künftig stärker bündeln. Dazu haben am Wochenende Vertreter von zwei Dutzend Unternehmen der so genannten Insurtech-Branche die „[Berliner Digital-Erklärung](#)“ unterzeichnet.

Anstoß für die gemeinsame Forderung nach „fairen Wettbewerbsbedingungen“ gaben Insurtech-Unternehmen wie Knip, Friendsurance und Blaudirekt bereits im November. Im Lauf des Dezembers wurden die wichtigsten Unternehmen der Insurtech-Branche um ihre Meinung zu dem Entwurf der Erklärung gebeten.

26 deutsche [#Insurtech](#) haben die vom [@blaudirekt](#) Chef Oliver Pradetto initiierte Berliner Digital Erklärung unterschrieben. Wir gratulieren pic.twitter.com/MaVunsVefb

— H.Steup@MaklerTweet (@MaklerTweet) [13. Januar 2017](#)

In der Erklärung sprechen sich die Unterzeichner unter anderem für eine Trennung der Bereitstellung von Versichertendaten vom Vermittlerstatus aus. Außerdem fordern größere Anstrengungen der Versicherer, um beispielsweise Bestandsübertragungen an die neuen auf den Markt kommenden Online-Makler zu beschleunigen.

Zu den Insurtech-Unternehmen, die sich an der Berliner Digital Erklärung beteiligen, zählt auch die Asuro GmbH aus Frankfurt. Deren ehemalige Chefin Marina Zubrod (Foto oben) fragten wir, wie ihr Unternehmen auf die Vorbehalte reagiert, die viele deutsche Verbraucher weiterhin gegenüber

DAS INVESTMENT

den relativ jungen Versicherungs-Fintechs hegen.

Die wichtigsten Kritikpunkte an den Apps zur digitalen Verwaltung der eigenen Policen haben wir im vorigen Jahr anhand der Kommentare von Nutzern ermittelt, die ihren Unmut nach dem Download im „Google Play Store“ per Kommentar kundgetan haben. Demnach sind die sechs wichtigsten Sorgen von Insurtech-Kunden:

- Bedenken um den Datenschutz
- Datenabfrage vor Test-Nutzung
- Technische Fehler und Mängel
- Wenige Versicherer verfügbar
- Maklermandat oft notwendig
- Misstrauen gegenüber Betreiber

DAS INVESTMENT.com: Bei welchen dieser sechs Top-Themen Ihrer potenziellen Kunden besteht Ihrer Meinung nach am meisten Nachholbedarf für Ihr Unternehmen beziehungsweise für die gesamte Insurtech-Branche?

Marina Zubrod: Unserer Meinung nach bietet der Punkt „Datenabfrage vor Test-Nutzung“ besonders viel Nachholbedarf. Die Tatsache, dass man viele seiner persönlichen Daten eingeben muss, bevor man sich überhaupt einer der Apps ansehen kann, finden wir von Asuro besonders negativ. Derzeit bauen wir unseren Prozess auch um, da wir glauben, dass das Misstrauen gegenüber den Betreibern geringer wird, wenn man die Test-Nutzung verbessert.

Zusätzlich ist ein Maklermandat oft nicht notwendig, um die Versicherungs-Policen anzufragen; dies ist etwas, was wir bei Asuro noch nie verlangt haben. Im Sinne der Kundenfreundlichkeit arbeiten wir mit einer Auskunftsvollmacht, die harmlos ist und dem Kunden unseren Service dennoch ermöglicht.

Dafür verzichten wir im ersten Schritt auf Bestandsprovision und versuchen den Kunden im späteren Verlauf von unseren Maklerfähigkeiten zu überzeugen durch Qualität und Transparenz.

Und bei welchen dieser sechs Top-Themen Ihrer potenziellen Kunden hat Ihr Unternehmen beziehungsweise hat die gesamte Insurtech-Branche in den vergangenen Monaten Fortschritte gemacht?

Inbesondere bei dem Thema Datenschutz habe ich das Gefühl, dass die meisten Start-ups sehr strikte Vorkehrungen getroffen haben und dieses Thema stets als Priorität betrachten.

Warum werden Verbraucher Ihrer Meinung nach beim Benutzen Ihrer Versicherungs-App besser über das Thema Versicherungen beraten als bei klassischen „Offline“-Vermittlern?

Der Kunde kann bei uns spielerisch das Thema Versicherungen angehen, sich selbstständig durchklicken und selber vergleichen. Die Regel gilt hinsichtlich persönlicher Betreuung bei Asuro: Alles geht, nichts muss.

Der Kunde hat die Kontrolle über den Dialog mit seinem Vermittler, Asuro, nicht umgekehrt – wenn er selber vergleichen will, kann er das machen; wenn er sich persönlich telefonisch beraten lassen möchte, noch besser, Asuro ist immer am Start.

In der Vergangenheit war der Dialog mit dem Vermittler einfach negativer behaftet, da viele Kunden das Gefühl hatten, dass ihre Vermittler ihnen etwas aufschwätzen wollen.

Viele Insurtech-Betreiber haben mit Misstrauen der Kunden gegenüber den Unternehmen zu kämpfen. Wie gewährleisten Sie als App-Betreiber maximalen Datenschutz für Ihre Kunden?

Wir arbeiten mit einem Datenschutz-Profi zusammen, der auch große Häuser betreut – zusätzlich ist unser Vorteil, dass wir eine Ausgründung eines traditionellen Maklers sind und somit einen sehr guten Einblick in die regulatorischen Herausforderungen haben.

Viele Kunden vermissen in den Insurtech-Programmen die Anbieter ihrer Versicherungen. Könnten Sie uns bitte auflisten, mit welchen Gesellschaften Sie derzeit oder künftig kooperieren?

Asuro kooperiert mit fast allen Versicherungsunternehmen im deutschen Markt. Es gibt fast keine Versicherung, mit der unsere Wettbewerber kooperieren, aber wir nicht. Im Gegenteil – wir haben Kooperationen mit Versicherern mit denen unsere Wettbewerber nicht kooperieren, zum Beispiel im genossenschaftlichen Bereich.

Dieser Artikel erschien am **16.01.2017** unter folgendem Link:

<http://www.dasinvestment.com/versicherungs-apps-insurtech-branche-fordert-schnellere-bestandsuebertragung/>