



Allen Fin- & InsurTech-Verheißungen zum Trotz

Mit dem anhaltenden Hype rund um Fin-, InsurTech & Co. drängt sich förmlich die Frage auf, ob sich im Zuge dessen das althergebrachte Berufsethos einer unabhängig orientierten Maklerberatung inklusive persönlich orientierter Rundum-Betreuung nicht womöglich bereits unwiederbringlich überholt hat. Oder erweist es sich im Gegenteil sogar als überaus robust und nachhaltig zukunftsfähig? Unzweifelhaft hängt eine verlässliche Beantwortung dieser Frage letztlich davon ab, inwieweit objektive Aufklärung und qualifizierte Beratung verbraucherseitig künftig zu allererst persönlich, verstärkt hybrid oder bevorzugt digital – quasi algorithmusgesteuert – nachgefragt sein werden.

Christina Schwartmann, Vorstand IT, BCA AG

Hinter den Kulissen des Tech-Hypes: wenig disruptiv

Konstatieren lässt sich aktuell Folgendes: Vor allem die Nutzungshäufigkeit von Vergleichsportalen nimmt zu. Das spricht zumindest dafür, dass man sich verbraucherseitig bei wenig erklärungsbedürftigen Angeboten und zuvorderst aus Kosteneinsparungserwägungen heraus einen schnellen Überblick verschafft. So weit, so gut. Führt man sich indes etwa die aktuellen Ergebnisse des Analyse- und Beratungshauses KPMG unter dem Titel „Versicherungen im Zeitalter von Digitalisierung und Cyber – Studienteil A: Digitalisierung“ vor Augen, so ist dort Folgendes zu entnehmen.

„Wir haben bei den InsurTechs kaum etwas gefunden, was mehr gewesen wäre, als Teile des bisherigen Geschäftsmodells von Versicherern mehr oder weniger 1:1 zu digitalisieren. Von echten Innovationen oder gar disruptiven

neuen Modellen lassen sich gegenwärtig lediglich erste verhaltene Ansätze feststellen.“

(R)evolution klingt anders. Auch die Auswertung der jüngsten YouGov-Studie „Kundenmonitor Assekuranz“, bei der 2.063 Versicherungskunden im Spätsommer 2016 zum Thema Digitalisierung repräsentativ befragt wurden, kommt zu weiteren, für das Tech-Lager ernüchternden Ergebnissen: So schließt überhaupt nur rund jeder Zehnte eine Versicherungspolice ohne jedweden persönlichen Kontakt ab und gerade einmal 12 Prozent der Verbraucher können sich vorstellen, wichtige Versicherungsdokumente abzufotografieren und über ein passwortgeschütztes Portal zu versenden.

Obenauf landet mit mageren 4 Prozent die Weitergabe von Policen via App gleich ganz unten auf der Zustimmungsskala. Kann bei alledem nun von tiefgreifenden Veränderungen betreffend althergebrachter Gewohnheiten mit dem Thema Versicherungen ausgegangen werden? Steht darüber hinaus

die vielfach heraufbeschworene Ablösung persönlicher Beratung unmittelbar bevor? Wohl kaum.

Ein gepflegtes Nebeneinander wird zum Regelfall

Unstrittig ist, dass eine der Grundideen von Fin-/InsurTechs darauf basiert, zu einer Vereinfachung des Abwicklungsprozesses inklusive Darstellung einer digitalisierten, transparenten Verwaltung beitragen zu wollen. Insofern verschafft dieses Ansinnen bei erfolgreicher Umsetzung sowohl Maklern als auch Verbrauchern durchaus Vorteile.

Es werden demzufolge unzweifelhaft intelligente Hybridlösungen sein, die künftig entlang der Wertschöpfungskette vorherrschen. Will heißen, immer mehr geht zwar in Richtung zeitsparender digitaler Abwicklung, der Verbraucher hingegen kann und wird nichtsdestotrotz noch den persönlichen Kontakt zu seinem Berater des Vertrauens suchen wollen.

Im Ergebnis: Sowohl Fin-/InsurTech-Lösungen als auch persönliche Maklerbetreuung werden künftig beide gleichberechtigt neben- und miteinander, dafür aber weit weniger gegeneinander, ihre jeweiligen Daseinsberechtigungen untereinander ausloten.

Medienbruchfreie Konnektivität im Visier

Dass Anforderungen für Makler in Zeiten von Digitalisierung weiter unaufhörlich ansteigen werden, steht auch ungeachtet aller Fin-/InsurTech-Diskussionen außer Frage. Demzufolge bedarf es im Besonderen rundum prozessoptimierender Lösungen, die dafür Sorge tragen, dass sich Makler voll und ganz ihrer eigentlichen Kernkompetenz – der bedarfsorientierten Kundenberatung – zuwenden können.

Aufgrund zahlreicher, untereinander nicht deckungsgleicher Sparten führt die mithin heterogene IT-Landschaft innerhalb der Versichererwelt allerdings aktuell immer noch zu typischen Problemen im Büroalltag.

Ursache hierfür ist, dass für Makler mangels genormter Schnittstellen und fehlerfreier Integration viele Arbeiten teils doppelt und dreifach anstehen. Sonstige Missstände reichen hier von fragmentarischer Sicht auf Kundendaten über fehlende Möglichkeiten zur Online-Nutzung bis hin zu umständlicher, verwirrender Nutzerführung.

[BCA](#) konnte indes an dieser Stelle bereits entscheidend zur Problembewegung beitragen, indem wir im Rahmen eines ausgeklügelten Prozesses eine ansonsten untereinander

mithin inkompatible Datenlandschaft in eine einheitliche Übersicht für unsere Makler überführen konnten.

Ausgereifte Beratertools mit Mehrwertgarantie

Aufgrund ihrer ausgewiesenen Marktexpertise und Innovationskraft bleiben Maklerpools weiterhin erste Anlaufstelle für Beratungsprofis und solche, die es werden wollen. Dabei werden des Maklers Poolieblinge unserer Einschätzung nach bevorzugt jene sein, die neben dem erwähnten BiPRO-Aspekt vor allem den beiden Wettbewerbskomponenten Software und Kommunikation besondere Aufmerksamkeit schenken. Nicht nur den Fin-/InsurTechs gegenüber begegnen wir bei BCA deshalb etwa mit qualitativ hochwertigen und innovativen Softwarelösungen für die Beratung – unter anderem gekoppelt an nutzerfreundliche, intuitive Endkundenschnittstellen.

Unser Versicherungstool BCA Tipp für den effizienten Angebotsüberblick samt übersichtlichen Produktempfehlungen oder auch unsere Investmentsoftware DIVA, die noch in diesem Jahr um die Bausteine Kundenverwaltung und Versicherungen erweitert wird, sind etwa solche Highlights.

Mithilfe weiterer ausgereifter BCA-Paketlösungen – wie etwa für das attraktive Gewerbeversicherungssegment – lässt sich, angefangen von Standard-Tarifvergleich über detaillierte Risikoprofilanalyse bis hin zu komplexer Konzeptlösung sämtlicher Beratungsbedarf punktgenau abbilden.

Zusätzlich unterstützen wir mit ausgezeichneten IT-Lösungen, wie unserem Onlineportal Marketing plus oder dem BCA-Websitemanager inklusive Online-Depoteinsicht und nutzerfreundlichen Vergleichsrechnern. Dass sich genannte BCA-Tools dabei allesamt als offene, dynamische Systeme mit hervorragenden Anpassungs- bzw. Weiterentwicklungspotenzialen zu definieren wissen, versteht sich von selbst. Auf den Punkt gebracht: Über BCA kann sich jeder Maklerpartner, dabei ganz nach eigenem Gusto, in Sachen Kundenbindung sowohl hinsichtlich persönlicher Beratungskompetenz als auch online rundum professionell aufstellen.

Customer Journey mit erweiterter Dialogwelt

Unstrittig entscheidet im Rennen um die Gunst des Verbrauchers mithin der digitale Reifegrad eines Versicherungsmaklers darüber, wie lange dieser

wettbewerbs- und überlebensfähig bleibt. Wem es ihm neben fachlichem Know-how als Beratungsprofi gelingt, seinem Kunden auf dessen „Reise“ attraktive Erlebniswelten bereitzustellen, die zu Interaktionen anregen und den unmittelbaren Dialog befördern, bleibt er in Sachen Kundenbindung auch künftig auf der Überholspur. Digital ausgereifte Tools sind dabei ein unverzichtbarer Teil des Ganzen.

Als renommierter Vollsortimenter mit ausgereifter Produktpalette inklusive 1A-Technik und erstklassigem wie persönlichem Support, stellen wir uns bei alledem bereits seit über drei Jahrzehnten mit Leidenschaft in den Dienst unserer Partner. Auf Basis dessen richtet sich der Fokus unseres Hauses weiterhin und in aller Konsequenz auf prozessoptimierende Servicetools, ausgezeichnete Leistungspakete und förderliche Kundenbindungsmaßnahmen aus, die sich den Bedürfnissen unserer Maklerpartner exakt und für sie gewinnbringend anzupassen vermögen. Nutzerfreundlichkeit, Funktionalität, Datenqualität, dazu ein prozessoptimiertes Automatisierungslevel, werden auch künftig herausragende Kennzeichen aller [BCA-Lösungen](#) für Maklerpartner sein.

Bilder: (1) © lassedesignen / fotolia.com (2) © BCA AG (3) © experten-netzwerk GmbH

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944061/allen-fin-insurtech-verheissungen-zum-trotz/>