



## Deutsche Familienversicherung: vom analogen zum digitalen Versicherer

**Die Deutsche Familienversicherung ist elf Jahre nach Vertriebsaufnahme von einem analogen Versicherungs-Start-Up zu einem gewinnbringenden volldigitalen Versicherer gereift.**

So konnte das Versicherungsunternehmen im vergangenen Geschäftsjahr 2017 über 50.400 Neukunden gewinnen.

Dr. Stefan M. Knoll, Gründer, Inhaber und Vorsitzender des Vorstandes, dazu:

●● Dr. Stefan M. Knoll, Vorstandsvorsitzender, DFV Deutsche Familienversicherung AG  
 „Heute blicke ich mit Stolz auf 500.000 Kunden, 100 Mitarbeiter und 72 Millionen € Bestand. Die Deutsche Familienversicherung ist ein Insurtech und Versicherungsunternehmen, welches zeigt wie digitale Transformation und Wertschöpfung funktioniert. Daher werden wir bis zum Ende des Jahres 2019 unsere Kundenzahl verdoppeln können, auf 1 Millionen Kunden.“

### Kooperation mit ProSiebenSat.1

Seit Mitte April bewirbt und vermittelt die Sendergruppe [ProSiebenSat.1 Group](#) über die Marke [MAXCARE](#) die Zahnzusatzversicherungen der Deutschen Familienversicherung.

Im weiteren Verlauf der Kooperation ist geplant die Vermittlung auf weitere Krankenzusatz- und Sachversicherungen des Versicherungsunternehmens auszuweiten.

### Digitale Sprachassistenten

Als erste Versicherungsgesellschaft Deutschlands bietet die Deutsche Familienversicherung nicht nur die Beratung über einen eigenen Alexa Skill, sondern geht den Weg der digitalen Sprachassistenten konsequent weiter und ermöglicht ebenfalls als erster Versicherer die Versicherungsberatung über einen eigenen Action bei Google Home.

Dr. Stefan M. Knoll hierzu:



### Moderne Bezahlmethoden

Das Insurtech hat seine Versicherungsprodukte stark vereinfacht, in vier Produktfamilien zusammengefasst und so die 16er-Matrix Krankenzusatzversicherung entwickelt.

Für diese gilt der Ansatz: Einfach das Alter eingeben und 16 Preise für 16 Versicherungen erhalten. Doch während die Kunden bei anderen Anbietern nach der Produktauswahl noch langwierige Abschlussstrecken ertragen müssen, hat die Deutsche Familienversicherung auch diesen Bereich radikal vereinfacht.

Dr. Stefan M. Knoll erläutert:



## Digitaler Kundenservice

Die Deutsche Familienversicherung hat zudem das DFV-Kundenportal entwickelt. Nach der Authentifizierung erhält der Kunde vollen Einblick auf alle seine Verträge. Bei einer gewünschten Vertragsänderung wird dieser aufgerufen und die gewünschte Änderung vorgenommen.

Dies ist auch mobil mit der DFV-App möglich. Auch hier kann der Kunde alle seine Verträge einsehen und verändern. Eine Besonderheit stellt die situative Anpassung des DFV-UnfallSchutzes dar. Ist es erforderlich für sich oder ein Familienmitglied den Unfallversicherungsschutz anzupassen, ist dies über einen einzigen Fingerwisch möglich.

## Künstliche Intelligenz

Reicht der Kunde bei der Deutschen Familienversicherung eine Rechnung ein, ermittelt künstliche Intelligenz, um welche Dokumentenart es sich handelt und ordnet die Rechnung einer Leistung zu. Als nächstes wird geprüft, ob der Schaden bzw. die ärztliche Leistung über den abgeschlossenen Vertrag abgedeckt ist. Dies funktioniert dank künstlicher Intelligenz und digitaler Wertschöpfung schnell, unkompliziert und voll automatisch. Bei ärztlichen Rechnungen bzw. Berichten liest die künstliche Intelligenz zudem sogenannte ICD Codes aus.

Dr. Stefan M. Knoll erklärt:



Bilder: (1) © lassedesignen / fotolia.com (2) © DFV Deutsche Familienversicherung AG

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944720/deutsche-familienversicherung-vom-analogen-zum-digitalen-versicherer/>