

# Versicherungs-Fin-Techs: Eine Gefahr oder eine Chance für Versicherungsnehmer und Makler?

Die Versicherungsbranche ist teils besorgt über die Digitalisierung und damit einhergehende Standardisierung von Beratungsgesprächen.



Start-ups aus dem Finanzsektor, die sich anfänglich nur auf den Banken- und Finanzmarkt konzentriert hatten, haben mittlerweile den Versicherungsmarkt für sich entdeckt. Sie entwickeln Apps, von denen sich Versicherungssuchende online beraten lassen können – alles ganz ohne Versicherungsmakler. So werden per Klick Analysen der finanziellen Situation des Versicherungsnehmers erstellt, es werden Verträge geschlossen und ein Algorithmus im Hintergrund errechnet die Kreditwürdigkeit des Kunden. Einen persönlichen Kontakt zum Versicherungsmakler gibt es nicht mehr und damit auch keine individuelle Beratung. Die persönliche Situation des Einzelnen wird hierbei möglicherweise nicht mehr angemessen berücksichtigt. Des Weiteren gibt es eine große Zahl Berufstätige,

die mit der Versicherungsberatung ihren Lebensunterhalt verdienen. Hält die Entwicklung – hin zur digitalen Empfehlung und weg von der persönlichen Beratung – in der Versicherungsbranche an, dann sieht sich ein gesamter Branchenzeitung vor ganz neuen Herausforderungen.

## BERATUNGSQUALITÄT: DIGITALER MAKLER VS. ANALOGER MAKLER

Ingo Linn, Vorstandsvorsitzender der EFS Euro Finanz Service Vermittlungs AG, ist überzeugt, dass die Beratungsqualität im digitalen Makler-Geschäft leidet: „Bei der Vielzahl der unterschiedlichen Versicherungsgesellschaften und deren Produkten macht gerade die Qualität der Beratung den Unterschied. Wenn die persönliche Gesprächsbasis wegfällt, sinkt die Qualität der Beratung,

weil nicht mehr angemessen auf die individuellen Bedürfnisse und Möglichkeiten der Kunden eingegangen wird. Sobald der Versicherungsmakler durch eine App ersetzt würde, leidet meiner Meinung nach die Beratungsqualität. Eine App ist zwar modern, kann aber Kompetenz, Erfahrung und unsere hohen Beratungsstandards nicht ersetzen“, sagt der Vorstandsvorsitzende der EFS-AG.

Weiterhin wird vielerorts eine fehlende Transparenz in Verträgen von Versicherungs-Fin-Techs öffentlich kritisiert, in deren Bedingungen sich Ausschließlichkeits-Regelungen und Lösungsvereinbarungen von anderen Versicherungen verstecken können. Das hat zur Folge, dass eine hohe Stornoquote bei Fin-Tech-Verträgen auftritt. Einige Versicherer wünschen



INGO LINN, Vorstandsvorsitzender der EFS-AG

mit Fin-Techs keine Zusammenarbeit, aber finden dennoch in Versicherungs-Apps Erwähnung.

#### BERUFSSTAND IN GEFAHR?

Mit hohen Downloadzahlen sorgten Versicherungs-Fin-Techs kürzlich für Schlagzeilen. Obwohl die tatsächliche Kundenanzahl der App-Makler sehr weit darunterliegt, sind scheinbar immer mehr Menschen bereit, auf individuelle Beratung bei Versiche-

rungsfragen zu verzichten. Ein bedrohlicher Trend für die mittelfristige Zukunft der Maklerbranche.

Dennoch betont EFS-AG Vorstand Thomas Schnöll, dass die Vorteile einer individuellen Beratung mit zwischenmenschlichem Kontakt eindeutig sind: „Vor dem Hintergrund der aufwendigen Qualifizierungsmaßnahmen, die der Gesetzgeber Finanz- und Versicherungsvermittlern zurecht vorschreibt, sowie den hohen Anforderungen an die Dokumentationspflicht stellt sich mir die Frage, wie und in welcher Form dies von Fin-Techs erfüllt werden kann.“ Weiterhin sagt er: „Unter Berücksichtigung einer für Verbraucher sicheren Beratung soll gewährleistet sein, dass der Kunde vor einer Antragstellung alle Informationen und Hinweise erläutert bekommt, diese einsehen kann, ausgehändigt bekommt und insbesondere verstanden hat. Ein Verzicht auf individuelle Informationen führt in der Praxis zu Missverständnissen und nicht abgesicherte Risiken“, ergänzt der EFS-AG Vorstand.

Ingo Linn ergänzt: „Die Digitalisierung ist – gerade in unserer Branche – ein hochaktuelles Thema, das auch in der EFS-AG einen besonderen Stellenwert hat.“

Selbstverständlich ist es auch unser Bestreben, unseren Kunden und Vertriebspartnern zeitgemäße und moderne Lösungen als Unterstützung zur Verfügung zu stellen.



THOMAS SCHNÖLL, Vorstand der EFS-AG

Mit dem FONDS exklusiv  
**NEWSLETTER**

bleiben Sie bis zur nächsten Print-Ausgabe

**TOP-INFORMIERT!**



Jetzt anmelden auf:

**www.fondsexklusiv.at**

unter NEWSLETTER