

01.08.2019 – 08:35

EFS AG: Gute Beratung erfordert Expertenwissen

Mainz (ots)

Vergleichsportale, Robo-Advisor und digitale Versicherungsagenten: Millionen fließen in Fin-Techs und Insure-Techs, die gegen den klassischen Finanz- und Versicherungsvertrieb antreten. Das Ziel der Start-Ups ist Disruption, die Abschaffung des Menschen im Vertriebsprozess. Kann die Maschine besser beraten als ein Experte?

Viele Finanz- und Versicherungsvertriebe leiden seit Jahren unter dem Geschäftsabfluss ins Internet. Vergleichsportale versprechen passgenaue Verträge nach wenigen Klicks, Robo-Advisor eine neutrale Beratung zu Finanzprodukten. Aus Kundensicht heißt das vor allem Schnelligkeit und Transparenz. Doch die vermeintlich neutrale Auswahl kann weder Qualität und Service der Produkte bewerten, noch Rücksicht auf die individuellen Bedürfnisse des Verbrauchers nehmen. Die ungewollten Folgen sind unpassende Verträge, schlechte Absicherung und hohe Kosten.

Eine Studie des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) sah schon 2016 das Internet als einen der großen Game Changer in der Branche, grenzte die Erkenntnis jedoch auch gleich auf eher simple Produkte ein. Daran hat sich bis heute nichts geändert. Die Kombination aus digitalem Helfer in Kombination mit einem Experten schlägt in der Beratung jedes Start-Up, das ausschließlich auf technische Lösungen setzt.

Bei einfachen Problemstellungen wie dem Abschluss einer Autoversicherung leisten Vergleichsportale und digitale Helfer durchaus einen guten Job. Komplexen Fragestellungen und individuellen Kundenwünschen werden diese automatisierten Lösungen hingegen meist nicht gerecht. Unterschiedliche Kunden bedürfen unterschiedlicher Lösungen, quer durch Finanz- und Versicherungsmarkt. Der Algorithmus kann schwerlich berücksichtigen, ob jemand einen Hausbau zu stemmen hat, nur eine lukrative Geldanlage sucht - ohne bereits an die Altersvorsorge gedacht zu haben - oder zunächst die Familie absichern müsste.

Versagen muss der Algorithmus gerade bei diesem Blick auf das Große und Ganze: Die Computerlogik kann niemals ergründen, woher der Kunde kommt. Solche Feinheiten sind jedoch für das Gesamtpaket von wegweisender Bedeutung. Wegen des fehlenden Überblicks über die Marktsituation als Ganzes und die Situation des Kunden als Teil davon, muss die automatische Beratung Stückwerk bleiben. Frische Gesetzesänderungen muss der Algorithmus kennen, doch Marktkenntnis und Überblick zu anstehenden Entwicklungen erfordern nach wie vor das Expertenwissen.

EFS AG: Digitalisierung hilft Experten bei guter Beratung

Dennoch ist es unabdingbar für jedes Vertriebsunternehmen, die Vorteile der Digitalisierung zu nutzen, um die unendliche Merkfähigkeit der digitalen Medien mit Expertenwissen zu verknüpfen. Investitionen in Digitalisierung ermöglichen es Unternehmen "Arbeitsprozesse zu beschleunigen, effektiver zu gestalten, den Vertrieb für die Beratung seiner Kunden und die Betreuung seiner Strukturen besser, schneller und umfassender auszustatten", erklärt Ingo Linn, Vorstand EFS Euro Finanz Service AG.

Die ausgefeilten, computergestützten Systeme führen bei dem professionell arbeitenden Allfinanzdienstleister zu einer Vielzahl von Ergebnissen mit weiterführenden Zusatzinformationen zu den Produkten - im Gegensatz zum normalen Versicherungs- und Finanzproduktvergleich im Internet. Was für den Laien verwirrend wäre, bedeutet für den professionellen Vermittler einen Pool

von Hintergrundinformationen, aus denen er schöpfen kann. Nur das umfassende Expertenwissen erlaubt es, aus den Angeboten ein passgenaues Angebot für den Kunden zu extrahieren.

Ausgerechnet bei einem der wichtigsten Themen hat die Beratungsbranche einen fast uneinholbaren Vorteil vor den jungen IT-Konkurrenten: der Altersvorsorge. "In der eigenen Finanzplanung sind wohlüberlegte Entscheidungen unabdingbar, welche fast ausschließlich durch umfassende und fachlich kompetente Beratung möglich sind", erklärt Ingo Linn. "In Fachwissen und Expertise eilen die Mitarbeiter unseres Unternehmens den Softwarelösungen nach wie vor weit voraus."

Um auch in Zukunft den Vorsprung gegenüber den neuen Mitspielern am Markt zu halten, investieren erfolgreiche Vertriebe nicht nur in eigene Softwarelösungen, sondern auch in die Köpfe der Mitarbeiter. "Die einzelnen Qualifikationsnachweise, wie dem zum Versicherungsvermittler nach § 34d GewO, zum Finanzanlagenvermittler nach § 34f GewO und zum Immobiliendarlehensvermittler nach § 34 i GewO sind in Lehrgängen innerhalb der EFS AG mit Beteiligung eines Ausbildungsträgers organisiert", erklärt Ingo Linn. Der Erfolg gibt dem erfahrenen Unternehmer recht: Rund 3.500 EFS-Berater betreuen in 120 Standorten europaweit 341.000 Kunden, die der EFS AG mit 980.000 Verträgen ihr Vertrauen schenken. Tendenz steigend.

Pressekontakt:

RH Reputation GmbH
www.rh-reputation.de
030 2133431
Nürnbergerstraße 13
10789 Berlin

Original-Content von: EFS Euro-Finanz-Service Vermittlungs AG, übermittelt durch news aktuell
Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.de/pm/121214/4337810> abgerufen werden.