App-solution?

Maklerpool-**Apps** - Zwischen Aufbruchstimmung und Ernüchterung

Viele Maklerpools kooperieren mit Insurtechs und bieten ihren angeschlossenen Maklern spezielle Apps für den Kundendienst. Doch dabei zehren sie auch von einer Ernüchterung auf dem deutschen Insurtech-Markt: Viele Anbieter hatten nicht den erhofften Erfolg. Eine Bestandsaufnahme.

Im Jahr 2015 begann die Blüte der digitalen Vertragsordner. Damals sammelten junge Unternehmer mit ehrgeizigen Zielen teilweise Millionen Euro ein. Allein das Start-Up Knip bekam 14 Millionen Euro von seinen Geldgebern. Im Zuge dessen wuchs die Angst innerhalb der Branche. Viele Vermittler fürchteten um ihre Bestände. Auch Versicherer bangten um gut gehegte Stücke vom Kuchen.

Anno 2018 ist der große Run vorbei. The Hype's over. So oder so ähnlich lässt sich die gegenwärtige Entwicklung der Insurtechs und insbesondere der digitalen Vertragsordner im Versicherungsbereich beschreiben. Zwar steigt die Zahl der Tech-Firmen weiter an. Waren Mitte 2016 noch etwas mehr als 50 Insurtechs auf dem deutschen Markt aktiv, so stieg ihre Zahl bis zum Jahresende 2017 auf 110 Anbieter. Das geht aus der Studie „Insurtech-Radar 2017" von Policen Direkt und Oliver Wyman hervor.

Trend geht zu digitalen Versicherungen - und Nischen

Doch die Welt der versicherungsnahen Jung-Unternehmen verändert sich zunehmend. Der Fokus in der ersten Welle lag vor allem darauf, mehr Transparenz in die Branche zu bringen und gezielt Privatkunden zu erreichen. Dafür wurden Plattformen und Vertragsmanager hochgezogen. Inzwischen haben sich die Schwerpunkte in Richtung Nischensegmente, enge Zielgruppen sowie in den Produktbereich verschoben.

Mittlerweile widmen sich mehr Unternehmen dem Aufbohren klassischer Produkte. In diesen Bereich fallen beispielsweise die neue Berufsunfähigkeitsversicherung von Getsurance oder die Krankenversicherung von Ottonova. Der Trend geht klar in Richtung digitale Versicherungen. Zuletzt hatten unter anderem die digitalen Versicherer Frieda, Nexible, One und Element den Betrieb aufgenommen.

Generell scheint eine Phase der Sättigung einzutreten. Der Markt der Vertragsmanager, die ohne Kooperation auskommen wollen, tritt nahezu komplett auf der Stelle. Diese kämpfen vor allem mit den sinkenden Download-Zahlen und hohen Kosten.

Fakt ist, dass sich viele junge Unternehmen mit ihren Versicherungs-Apps mittlerweile in der harten Realität wiedergefunden haben. Als Beispiel sei hier Knip genannt. Das Insurtech verschlang erst Millionen und fusionierte im Juli 2017 mit dem niederländischen Anbieter für Vergleichssoftware Komparu. Die neu geschaffene Plattform tritt seither als Digital Insurance Group auf und arbeitet seit März 2018 mit dem Maklerpool Blau Direkt zusammen. Der Knip-Gründer Dennis Just ist beim neuen Projekt übrigens nicht mehr an Bord.

Mit der Neuausrichtung der Geschäftsmodelle, Produkte und Services haben die Start-Ups auf die Veränderungen am Markt reagiert. Auch die Trägheit der Versicherer machte den jungen Unternehmen zu schaffen. Diese konnten notwendige Neuheiten anscheinend nicht so schnell umsetzen, wie es der Markt verlangt.

Maklerpools nutzen Chance, dass Insurtechs Kooperationspartner brauchen

Für die Riege der digitalen Vertragsordner wurde also die Luft langsam dünn. Während sich Knip, Getsafe & Co. lange Zeit über rasant ansteigende Download-Zahlen freuen konnten, scheint die Zahl der wirklich erhaltenen Vollmachten bei den meisten Apps zu stagnieren. Einige Marktteilnehmer sind bereits wieder verschwunden und andere konnten sich in Partnerschaften retten. Generell wird das Thema Kooperationen für diesen Bereich immer interessanter.

Genau an diesem Punkt haben bereits zum Beginn des Insurtech-Booms diverse Maklerpools angesetzt. Denn bereits im Februar 2016 arbeiteten einige Pools mit der vermeintlichen Konkurrenz zusammen. Die Insurtech-Szene war damals offiziell noch verpönt. Doch bereits damals lieferten die digitalen Makler Clark, Knip oder Myfeelix Geschäft an Maklerpools. Dabei nutzten die Pools auch aus, dass sie über Know-how verfügten, welches den neuen Wettbewerbern fehlte: zum Beispiel im Kundenservice und bei der Vertragsverwaltung.

Ende 2015 gingen auch die ersten Maklerpool-Apps an den Start. So sollten beispielsweise angeschlossene Partner von Jung, DMS & Cie. mit dem Finanzordner „allesmeins" Verträge in den Bestand holen können, die vorher nicht von ihnen betreut wurden. Damit könnte es jeder Vertriebspartner den Fintechs um Knip, Clark & Co. gleich tun, warb man damals offensiv. Inzwischen sind wieder zwei Jahre an dieser Front vergangen und mittlerweile haben viele Vertriebe einen eigenen digitalen Versicherungsordner gebaut. Während einige Unternehmen erst kürzlich starteten oder ihr Baby bald auf den Markt bringen wollen, haben andere Pools inzwischen mehrere Updates sowie weitere Apps aktiviert.

Doch die App-Welt der Maklerpools steckt in manchen Bereichen noch in den Kinderschuhen. Denn die Zahl der Downloads sowie der aktiven Nutzer ist durchaus überschaubar. Der Grund liegt hier aber schlichtweg in der eigenen Begrenzung der App. Denn viele Unternehmen lassen nur Bestandskunden in den Genuss der App kommen. Damit schneiden sich die Vertriebe wenigstens die Chance auf mögliche Neukunden ab. Gleichzeitig sind sie auf die Begeisterung der Vermittler angewiesen. Schließlich müssen diese ihre Kunden von der digitalen Spielerei überzeugen. Dass einige Unternehmen keine offiziellen Nutzer-Zahlen haben oder veröffentlichen, ist an der Stelle nicht ganz verwunderlich.

Einige Angebote haben sich seit dem Start behaupten können. So kann beispielsweise die App von Netfonds aus Hamburg über 5.000 Downloads vorweisen. Bei der Lübecker Blau Direkt sind es 45.000 Downloads über iOS und Android sowie knapp 300.000 via Web-App. Bei diesen Zahlen kann es wohlgemerkt Spaß machen - allerdings nur, wenn die Nutzer auch mit der App interagieren. An dieser Stelle wird es knifflig. Denn die App muss für alle Beteiligten einen Mehrwert bieten und darf nicht zur Sammelstelle von Daten verkommen.

Für den Kunden und den Vermittler muss mindestens eine organisatorische Verbesserung geschafft werden. Zum einen durch einen verbesserten Überblick über die vorhandenen Policen sowie zum anderen eine zeitliche Ersparnis, die via schneller App-Abfragen bei der Ermittlung des Kundenbedarfs erreicht werden kann. Prinzipiell müssen die vorhandenen Informationen von allen Seiten gehegt und gepflegt werden. Denn aus diesem Datenschatz können automatisiert Angebote platziert werden. Schnelle Änderungen der Verträge oder deutlich schnellere Abwicklung von Schäden sind fast schon selbstverständlich.

Daten werden oft noch händisch eingepflegt

Als positives Beispiel kann hier die Wüstenrot & Württembergische-Gruppe (W&W) genannt werden. Durch die Übernahme des Insurtechs Treefin sollen Kunden alle Verträge einfacher überblicken und optimieren können. Möglich macht das ein Finanzassistent, der Versicherungsdaten aus Kontoumsätzen auslesen kann. Dieser soll Nutzern in Echtzeit anlassbezogene und personalisierte Empfehlungen aussprechen können. So erkenne die App beispielsweise lebensverändernde Situationen des Kunden wie Berufseinstieg oder Umzug und legt dem Nutzer auf Wunsch seinen individuellen Versicherungs-Vertragsspiegel automatisch an.

Bisher haben jedoch die wenigsten Anwendungen auf dem Markt eine Anbindung an ein Bankkonto. Ergo basieren die meisten Daten auf den händisch ins System gebrachten Informationen. Ein Punkt, an dem einige Anbieter sicher noch nachziehen werden. In Zeiten des Wandels ist blinder Aktionismus jedoch das falsche Rezept. Denn die beste Technologie nützt nichts, wenn sie an den Bedürfnissen der Kunden vorbei zielt. Wer das falsche Kundenbedürfnis und somit den falschen Prozess digitalisiert, hat nachher einen digitalisierten, falschen und folglich schlechten Prozess.

Anwendungen können aber perspektivisch eine sehr spannende Geschichte werden. Wenn Finanzvertriebe diese Möglichkeiten erkennen und sich nicht in eigenen Grenzen verlieren, dann kann die App-Welt der Pools eine Erfolgsgeschichte werden. Doch dafür müssen Vermittler noch stärker ins Boot geholt werden. Auch via App erzeugter Umsatz muss sich für Makler rechnen. Denn: Wenn Makler ihre Kunden vom Mehrwert einer App überzeugen, können Bestände langfristig gesichert werden. Schließlich wird die persönliche Beratung auch in Zukunft eine große Rolle spielen und das nicht nur bei komplexen Produkten wie etwa BU- oder Rentenpolicen.

Ein Kommentar von
Björn Bergfeld

Die Versicherungsbote-Maklerpool-Umfrage

Der Versicherungsbote hat mehrere Maklerpools befragt, welche Apps sie ihren angeschlossenen Maklern zur Verfügung stellen, was diese können, ob sie was kosten und wie auch der Kunde davon profitieren kann. Mehrere Pools konnten nicht antworten, teils aus terminlichen Gründen - etwa der Marktführer Fonds Finanz.

Neun Finanzdienstleister haben geantwortet. Wir präsentieren die Ergebnisse auf den nächsten Seiten in tabellarischer Form.

Foto: © alphaspirit / istockphoto.com

Fragen / Firma	blau direkt GmbH & Co. KG	Deutsche Gesellschaft für RuhestandsPlanung mbH (DGfRP)	FiNet Financial Services Network AG	Jung, DMS & Cie. AG	maxpool Servicegesellschaft für Finanzdienstleister mbH	Netfonds AG	VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft eG	VFV GmbH - DER SACHPOOL	Qualitypool GmbH
	Oliver Pradetto, GF	Philipp von Wartburg, GL Technologie & IT	Bernhard Bahr, Prokurist Bereichsleiter Vertrieb	Dr. Sebastian Grabmaier, Vorstandsvorsitzender	Oliver Drewes, GF	Lars Lüthans, Vorstand	Hermann Hübner, Vorstandsvorsitzenden,	Herr R. André Klotz, GF	Simon Bühl, Leiter des Bereichs Versicherung & Vorsorge
Haben Sie eine eigene App für ihre Kunden?	ja	ja	ja	ja	ja	ja, 3 Stück	ja	ja	ja
Name	simplr	Quixx App	FiNSurance	allesmeins	SEKRETÄR	Online Depoteinsicht, Alles im Blick und Kundencenter App	VEMA Makler App	Sachpool App	Ihr Finanzierungsexperte QUALITYPOOL Das Plus für Finanzdienstleister
Wann war der Start?	Dezember 2015	Februar 2018; alte Version Januar 2014	März 2018	Februar 2016	Januar 2018	Die erste ca. 2014 (online Depot-einsicht)	Mai 2017	September 2017	März 2018
Auf welchen Betriebssystemen läuft Ihre App (IOS, Android)?	iOS, Android, Amazon, Web	iOS, Android	iOS, Android, Browser	iOS, Android	iOS, Android, Browser	iOS, Android	iOS, Android, Browser	iOS, Android, Browser	iOS, Android
Auf welchen Oberflächen läuft Ihre App (Handy, Tablet, PC)?	Auf allen gängigen Oberflächen sowie auf einigen SmartWatches & Multimedia-Displays in Automobilen.	auf allen gängigen Oberflächen	auf allen gängigen Oberflächen	auf allen gängigen Oberflächen	Web-App - auf allen gängigen Oberflächen; Für Q2/2018 ist eine zusätzliche App für iOS und Android geplant.	auf allen gängigen Oberflächen	Web-App; auf allen gängigen Oberflächen	Web-App; auf allen gängigen Oberflächen	Auf allen gängigen Oberflächen
Wie viele Downloads hat ihre App?	ca. 45.000 über iOS & Android, sowie ca. 300.000 über die Web-App	unter 100; alte Version hatte mehrere tausend Downloads	Schätzwert von ca. 213 Downloads	etwa 15.000 Downloads über AppStore und Google Play Store; Die Mehrheit der User kommt inzwischen über die Web-App	etwa 300 Nutzer	„Online Depoteinsicht“ über 5.000 Downloads; Alle neueren jeweils im oberen dreistelligen Bereich	keine Daten vorhanden	ca. 50 verkaufte Lizenzen	noch keine Daten vorhanden
Wie viele Kunden nutzen Ihre App aktiv?	ca. 45.000 über iOS & Android, sowie ca. 200.000 regelmäßige jährliche Nutzer über die Web-App	keine Daten vorhanden	noch keine Daten vorhanden	mehr als 7.500 Nutzer haben Verträge über die App übertragen	etwa 300 Nutzer	keine konkreten Daten	keine Daten vorhanden	ca. 250	noch keine Daten vorhanden
Kann die App auch von Kunden genutzt werden, wenn diese vorher nicht bei einem Makler aus Ihrem Haus waren?	ja	nein	nein	ja, bei erteiltem Maklermandat	nein	keine Angabe	Nein	nein	nein
Welche Bereiche werden unterstützt (Versicherung, Finanzen, Investment, …)?	Versicherungen, Finanzierungen, Fonds, sonstige Investments, Stromverträge, Abos.	Versicherungen, Investment, Finanzen, Vollmachten	Versicherungen, Finanzen, Investment	Versicherungen, Investmentfonds, Riester-Verträge, Bausparverträge, Immobilien	Alle Bereiche der persönlichen Haushaltsführung des Kunden.	Versicherungen, Investment, Finanzen	Die App dient der reinen Kommunikation zwischen Makler und Kunde.	Versicherungen	Finanzierung und Versicherung
Bietet die App Einsicht auf das Bankkonto des Kunden?	nein	ja	nein	geplant in 2018	Ja, es können alle relevanten Unterlagen (Kontoauszüge etc.) elektronisch gespeichert werden.	geplant ab April 2018	nein	nein	nein
Unterstützt die App auch Online-Banking?	nein	nein	nein	nein	nein	geplant ab April 2018	nein	nein	nein

Fragen / Firma	blau direkt GmbH & Co. KG	Deutsche Gesellschaft für RuhestandsPlanung mbH (DGfRP)	FiNet Financial Services Network AG	Jung, DMS & Cie. AG	maxpool Servicegesellschaft für Finanzdienstleister mbH	Netfonds AG	VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft eG	VFV GmbH - DER SACHPOOL	Qualitypool GmbH
Welche Informationen zu den Verträgen sehen Kunden in der App (Tarifname(n), Beitrag, Beginn, Zahlweise, versicherte Leistungen, …)?	Alle relevanten Vertragsdaten und alle zugeordneten Vertragsunterlagen.	Alle relevanten Vertragsdaten und alle zugeordneten Vertragsunterlagen.	Alle relevanten Vertragsdaten und alle zugeordneten Vertragsunterlagen.	Alle relevanten Vertragsdaten und alle zugeordneten Vertragsunterlagen.	Alle relevanten Vertragsdaten und alle zugeordneten Vertragsunterlagen.	Alle relevanten Vertragsdaten und alle zugeordneten Vertragsunterlagen.	keine	Alle relevanten Vertragsdaten und alle zugeordneten Vertragsunterlagen.	Alle relevanten Vertragsdaten und alle zugeordneten Vertragsunterlagen.
Gibt es Möglichkeiten zur direkten Kommunikation zwischen Kunde und Makler?	keine Angabe	Ja, ähnlich WhatsApp.	Ja, in Form einer Push-Funktion für Nachrichten innerhalb der App.	Ja, per Direkt-Mail in der App.	Ja. Verschiedene Möglichkeiten; Eine Push-Funktion auf mobile Endgeräte ist für Q2/2018 geplant.	Ja, ähnlich WhatsApp.	Ja, in Form einer Push-Funktion für Nachrichten innerhalb der App.	Ja, per Kontaktformular	Ja, in Form einer Push-Funktion für Nachrichten innerhalb der App.
Können Termine vereinbart werden?	ja, aber nur über Nachrichten; kein eigenständiges Feature	ja	ja, aber nur über Nachrichten; Kein eigenständiges Feature	ja	ja	ja	ja	ja, aber nur über Nachrichten; kein eigenständiges Feature	ja
Können Makler gezielt Informationen von Kunden abfragen (z.B.: Änderungen der Lebenssituation oder Fragen zur Terminvorbereitung)?	ja	keine Angabe	Ja, aber nur über Nachrichten; kein eigenständiges Feature	ja	ja	ja, aber nur über Nachrichten; kein eigenständiges Feature	ja	Ja, aber nur über Nachrichten; kein eigenständiges Feature	ja
Stehen die Daten auch offline zur Verfügung?	ja	nein	nein	ja, bei erteiltem Maklermandat	ja	nein	ja	nein	nein
Planen Sie die Integration von Blockchains in Zusammenhang mit der App?	nein	nein	nein	Nein, aber vorstellbar bzw. angedacht.	nein	nein	nein	nein	nein
Ist der Branchenstandard BiPro relevant für ihre App?	ja	ja	nein	ja	nein	überwiegend nein	nein	nein	ja
Kann der Kunde mit der App Verträge in die Betreuung des Maklers übertragen?	ja	ja	ja, aber nur über Nachrichten; kein eigenständiges Feature	ja	ja	geplant ab Sommer 2018	nein	nein	nein
Welche Kosten müssen Makler für die Nutzung der App entrichten?	kostenfrei	kostenfrei	kostenfrei	kostenfrei	kostenfrei	Kostenfrei: App „Alles im Blick“ und „online Depoteinsicht“ (in Grundgebühr enthalten) Kostenpflichtig: „Kundencenter App“ (ohne Banking) 0,15 Euro je Endkunde; „Kundencenter App“ (mit Banking) 0,30 Euro je Endkunde; (jeweils sinkend bei größeren Mengen an Endkunden); Einmalgebühr für Labeling 250,00 Euro	kostenfrei	kostenfrei bei Buchung des MVP Salia 150,00 EUR inkl. MwSt. pro Jahr	kostenfrei für aktive Vertriebspartner

Fragen / Firma	blau direkt GmbH & Co. KG	Deutsche Gesellschaft für RuhestandsPlanung mbH (DGfRP)	FiNet Financial Services Network AG	Jung, DMS & Cie. AG	maxpool Servicegesellschaft für Finanzdienstleister mbH	Netfonds AG	VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft eG	VFV GmbH - DER SACHPOOL	Qualitypool GmbH
Wer ist für die Pflege der in der App hinterlegten Daten zuständig?	Für die Pflege der Daten ist der Makler zuständig.	DGfRP sowie der Makler	FiNet, der Makler hat die Möglichkeit Daten anzupassen/zu korrigieren	Das Vertragsteam bei Jung, DMS & Cie.	Sofern die Verträge über maxpool laufen, sind die Verträge automatisch für den Endkunden sichtbar. Die Verträge in „Direktbeständen“ müsste der Makler oder der Kunde pflegen.	Netfonds	Für die Pflege der Daten ist der Makler zuständig.	Für die Pflege der Daten ist der Makler zuständig.	Qualitypool bzw. die Partner-Plattformen SmartInsurTech (Versicherungsbereich) und EUROPACE (Finanzierungsbereich)
Gibt es eine Schnittstelle zu einem MVP?	ja	ja, zu Quixx Office	ja, eigenes CRM	ja, zum Kundenmanagementsystem iCRM	Ja, zu maxOffice. Die Anbindung eigener Schnittstellen wie etwa AMS ist ebenso möglich.	ja, zum Netfonds MVP und dadurch auch zu anderen MVP (beispielsweise AMS)	nein	ja, zum eigenen MVP Salia	Ja, zur Kundenverwaltung von Qualitypool. Die Anbindung eigener Schnittstellen ist ebenso möglich.
Kann der Kunde Daten senden, die automatisch in ein MVP übernommen werden?	ja	ja	ja	ja	ja	geplant ab Q3/2018	nein	nein	ja
Wie sicher ist die Übertragung und Speicherung der Daten?	Höchstmöglicher Standard gem. aktuell verfügbarer Sicherheitsmetrik.	Die Daten werden mit erhöhten Sicherheitsanforderungen verschlüsselt übertragen. Gespeichert werden sie in einem eigenen Rechenzentrum und sind daher sehr sicher.	Die Übertragung aller Daten findet ausschließlich über HTTPS (TLS, Keysize 2048 bit) statt.	Die Datenübertragung und -speicherung basiert auf den neuesten Technologien und Standards für Datenübertagung und -speicherung. Die Sicherheit ist mehrfach geprüft und zertifiziert.	Die Daten und die Datenübertragung unterliegen den höchstmöglichen Datensicherungsstandard, den wir als Deckungskonzeptionär analog zu Versicherern von Hause aus abzubilden haben.	Die Übertragung und Speicherung der Daten erfolgt verschlüsselt, sodass eine größtmögliche Datensicherheit gewährleistet ist.	Die Übertragung und Speicherung beim Versicherungsmakler entspricht dem jeweiligen Stand der Technik.	Sehr sicher. Die Daten werden auf einem Rechenzentrum von Host Europe in Deutschland gehostet. Des Weiteren werden XSS Protection, CSRF Protection, SSL/HTTPS und weitere Sicherheitsfeatures unterstützt.	Datenschutz hat höchste Priorität für uns. Alle Daten und Dokumente werden geschützt, zum Einsatz kommen dabei unter anderem umfangreiche Token-Lösungen und das hybride Verschlüsselungsprotokoll TLS.
Wie werden die Anforderungen an den Datenschutz berücksichtig?	Geprüfte deutsche Datenschutzstandards, die bereits den Anforderungen der neuen EU-Datengrundschutzverordnung, sowie dem BDSG, den ergänzenden Ländergesetzen und den Verordnungen der jeweiligen Landesdatenschutzbehörden entsprechen.	Datenschutz ist uns extrem wichtig: Wir haben eine Datenschutzerklärung und Auftragsdatenverarbeitung, ein gesichertes Rechenzentrum, Audits, einen externen Datenschutzbeauftragten und nicht zuletzt permanente Mitarbeiterschulungen, um den Datenschutz zu gewährleisten.	umfassend	Vollständig. Jung, DMS & Cie. als Betreiber von allesmeins beachtet selbstverständlich sämtliche rechtlichen Vorgaben zum Datenschutz nach dem Bundesdatenschutzgesetz und dem Telemediengesetz. Daneben bereiten wir uns intensiv auf die neue Datenschutz-Grundverordnung vor.	Auch hier erfüllen wir als Deckungskonzeptionär höchsten Standard. Zudem kann der Kunde genau einstellen, was der Makler und der Maklerpool sehen darf und was nicht.	Externe Dienstleister werden mit Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarungen zur Einhaltung des BDSG und der DSGVO verpflichtet. Intern gibt es hohe Anforderungen und Verpflichtungen der Mitarbeiter an den Datenschutz, sodass dieser bestmöglich gewährleistet ist. Die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften wird durch den Datenschutzbeauftragten überwacht.	Der Kommunikationskanal zwischen Kunde und Makler ist verschlüsselt. Die Kommunikation findet direkt zwischen beiden Parteien statt.	Selbstverständlich stellen wir sicher, dass der Datenschutz nach den aktuell geltenden Rechtsrahmen nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) als auch die ab dem 25. Mai 2018 europaweit gültigen Vorgaben der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) eingehalten wird.	Die Thematik der Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) ist bereits in die Entwicklung der App mit eingeflossen. Die neuen Anforderungen werden also schon jetzt voll berücksichtigt.