

Dürfen Pools und Fintechs zusammenarbeiten? Die wahre Erkenntnis aus der aktuellen Diskussion.

Tobias Haff

© Tobias Haff

Die aktuelle Diskussion über die Zusammenarbeit von Maklerpools und Fintech-Unternehmen zeigt, wie präsent das Thema Fintech inzwischen ist und welches Konkurrenzpotenzial in dem einen oder anderen Player vermutet wird. Es zeigt aber viel mehr, dass das Thema „Versicherungen“ deutlich komplexer ist, als man auf den ersten Blick glaubt.

Versicherungsvermittlung ist komplex.

Google hat mit seinem Vergleichsportal Compare diese Erfahrungen bereits gemacht und damit reagiert, dass das Angebot eingestellt wurde. Vor einiger Zeit schon in Frankreich (gefühlte schon nach wenigen Wochen), nun auch in Großbritannien und den USA. Der wahrscheinlichste Grund für das Aus: Auch hier die Erkenntnis, dass der Versicherungsmarkt komplex ist und er sich nicht so leicht und wie geplant aufrollen lässt.

Es kommt eben nicht nur darauf an, neue Kunden zu akquirieren, sondern auch diese zu betreuen. Besondere Lebenssituationen müssen berücksichtigt, Rückfragen kundengerecht geklärt werden, bei Bedarf Unterstützung im Schadenfall erfolgen. Zusätzlich ist die Vertragsabwicklung eine Herausforderung. Der Vermittler sieht sich tagtäglich einer heterogenen Welt der Abwicklungswege und des Datenaustauschs gegenüber - allen Initiativen zur Standardisierung zum Trotz. Wie Anträge eingereicht, Policen und Versicherungsdokumente zurückgespielt werden, öffnet ein weites Feld mit unterschiedlichsten Herangehensweisen. Außerdem benötigt es Zeit, Kooperationsvereinbarungen zu schließen, sie mit Leben zu füllen und die für eine gute Zusammenarbeit notwendigen Prozesse aufzusetzen.

Es bleibt eine Erkenntnis.

Nicht verwunderlich, dass zahlreiche der neuen Marktteilnehmer nun auf bestehende, funktionierende Abwicklungsstrukturen zurückgreifen. Viele Pools haben diese Vorarbeit in der Vergangenheit geleistet und können jetzt darauf aufbauen. Am Ende sind die meisten Fintechs nichts anderes als - genau - Vermittler. Das Geschäftsmodell unterscheidet sich nicht von dem anderer Vertriebspartner. Bereits heute kann jeder freie Vermittler direkte Verträge mit Gesellschaften eingehen, zusätzlich mit diversen Pools zusammenarbeiten und jeweils den für den einzelnen Vorgang situativ am besten passenden Abwicklungsweg wählen. Damit verhalten sich die „Clarks und Knips“ dieser Welt wie andere Marktteilnehmer auch und setzen auf die Abwicklungsexzellenz der Pools. Es ist dabei eine andere und generelle Frage, ob es förderlich ist, Geschäftsmodelle zu unterstützen, die zu kontinuierlichem Umdecken führen (Stichwort „Bestandsräuber“) und damit die Prozesskosten im Vermittler- und Versichererbetrieb hochtreiben.

Teile der Wertschöpfungskette abzudecken und zu optimieren macht nur dann Sinn, wenn das Serviceversprechen gegenüber dem Kunden nicht darüber hinaus geht. Nur ein schickes Frontend zu entwickeln und begrenzt Service anzubieten, reicht nicht aus, wenn man sich eine umfassende Vertragsverwaltung und Beratung auf die Fahnen schreibt und als Makler tätig sein will. Das Kundenerlebnis endet nicht mit der Eingabe von Vertragsdaten, der Unterzeichnung eines Maklermandats und der Weiterleitung an die Versicherer. Ganz im Gegenteil - die Arbeit geht dann erst los.

Über den Autor

Tobias Haff entwickelt seit 1997 Internetprojekte mit dem Fokus auf Finanzdienstleistungen. Er hat den Markt für unabhängige Ratenkreditvermittlung in Deutschland maßgeblich mitgeprägt und Produktinnovationen wie die flexible Restkreditversicherung, Online-Risikoleben und den Einkommensschutzbrief vorangebracht. Ab 2008 hat er PROCHECK24, den B2B-Bereich des Vergleichsportals CHECK24, aufgebaut. Auf www.finanzdigital.de bloggt er zu Versicherungs- und Finanzthemen.