

## wefox revolutioniert Versicherungsvergleiche mit einem neuartigen Rating

- **Erstmals fließen Kundenzufriedenheit und Preis-Leistungs-Verhältnis von Versicherungsprodukten in einem Versicherungsrating zusammen • wefox-Rating unterstützt Makler bei der Produktempfehlung • Versicherern liefert das wefox-Rating fundierte Ergebnisse über ihre Position im Wettbewerbsvergleich**

Das InsurTech integriert auf seiner Serviceplattform das „wefox Insurance Score Rating“, das Makler und Endkunden bei der Bewertung und dem Abschluss einer Versicherung unterstützen soll. Das Versicherungsrating erfasst neben dem Preis-Leistungs-Verhältnis von Versicherungsprodukten erstmals auch die Kundenzufriedenheit (Customer Experience) über die gesamte Vertragslaufzeit. An der Entwicklung des Ratings sind die Universität St. Gallen und EY Innovalue, eine Strategieberatung für die Finanzdienstleistungsindustrie, beteiligt. Dazu Professor Dr. Maas, Titularprofessor und Vizedirektor des Instituts für Versicherungswirtschaft (I.VW-HSG) der Universität St. Gallen: „Wir freuen uns, das Rating mit wefox und EY kontinuierlich aus Kundensicht weiterzuentwickeln. Im Mittelpunkt wird dabei das Endkundenerlebnis entlang der Versicherungs-Customer-Journey stehen.“

„Versicherungsleistung und Kundenzufriedenheit werden auf einen Blick vergleichbar“, erläutert Willi Ruopp, Chief Marketing Officer (CMO) von wefox, den neuen Rating-Ansatz. Und weiter: „Die Produktzufriedenheit ist nur ein Touchpoint der Customer Journey. Kontaktmöglichkeiten, schneller und zuverlässiger Service und Markenbekanntheit sind weitere Berührungspunkte zwischen Kunde und Versicherungsgesellschaft.“ Ein Beispiel: Dem Kunden bringt ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis allein wenig, wenn der Prozess der Schadenregulierung über Gebühr lange dauert und den Kunden nicht zufriedenstellt.

„Die bisherigen Vergleiche konzentrieren sich im Wesentlichen auf einen Prämien- und Bedingungsvergleich. Dies spiegelt jedoch nur einen Teil des Versicherungserlebnisses von Kunden wider“, sagt Dr. Nils Mahlow, Director bei EY Innovalue. In das wefox Insurance Score Rating fließen neben der Preis-Leistungsbewertung fünf Kriterien für die Kundenzufriedenheit ein. Im Einzelnen werden Geschwindigkeit, Komfort, Service-Qualität, Fairness, Transparenz und die Reputation des Versicherers bewertet. Bei dem Merkmal Geschwindigkeit wird unter anderem berücksichtigt, wie schnell der Kunde die Versicherungspolice erhält, bei Komfort, welche Kontakt-Möglichkeiten der Kunde hat, und bei Fairness unter anderem, wie viele Beschwerdefälle über einen Versicherer bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eingegangen sind. „Diese echten Marktdaten unterziehen wir einem Ranking, aus dem sich für jeden Versicherer ein Gesamtwert in einer Skala von 0 für "nicht empfehlenswert" bis 10 "sehr empfehlenswert" ergibt“, erläutert Mahlow das methodische Vorgehen.

„Wir wollen mit dem wefox Insurance Score Rating das Rad nicht in jeder Hinsicht neu erfinden, sondern greifen auch auf bewährte Datenquellen zurück“, sagt Willi Ruopp von wefox. In der Kategorie Service-Qualität stützt man sich auf die diesjährige Marktstudie „Fairness von Versicherern“ von Service Value. In die Preis-Leistungsbewertung gehen die Daten des Vergleichsrechners von Innosystems und im nächsten Schritt die Ergebnisse von weiteren etablierten Rating-Anbietern ein.

### **Fundierte Produktempfehlung**

Das wefox-Rating unterstützt Makler bei der Produktempfehlung hinsichtlich von Qualität und Geschwindigkeit. Makler, die mit dem wefox-Rating arbeiten, sparen Zeit, weil ihnen künftig

zeitintensive Marktbeobachtungen, Analysen und Produktvergleiche erspart bleiben. Darüber hinaus kann ein Makler seine Produktempfehlung mit detaillierten Ratingergebnissen untermauern und diese dem Beratungsprotokoll beifügen. "Auf diese Weise ist die Empfehlung des Maklers auch Jahre später noch nachvollziehbar", meint Ruopp. In der Beratung selbst kann das wefox Insurance Score Rating als Orientierungs- und Entscheidungshilfe eingesetzt werden. Der Makler erhält detaillierte Informationen über eine Vielzahl von Kriterien, die er mit den Kundenbedürfnissen abgleichen kann. Ein Beispiel: Legt ein Kunde großen Wert auf eine hohe Servicequalität und ist ihm dagegen die Bekanntheit des Versicherers weniger wichtig, kann der Makler diese Kriterien herausfiltern und eine passende Empfehlung abgeben. "Diese Transparenz sorgt für eine hohe Kundenzufriedenheit und ist die Voraussetzung für eine langfristige Kunden-Makler-Beziehung", so Ruopp.

### **So wird bewertet**

Bei der Gesamtbewertung werden die Ergebnisse für das Preis-Leistungs-Verhältnis und für die Customer Experience getrennt ausgewiesen, sodass ein Makler nachvollziehen kann, wie das Gesamtergebnis zustande kommt. Zurzeit wird das Preis-Leistungs-Verhältnis noch übergewichtet, weil diese Kennzahl im Vertrieb eine hohe Relevanz hat. "Wir können uns vorstellen, dass sich die Gewichtung mittelfristig verschieben wird", meint Ruopp. wefox begreift das Rating daher auch nicht als starres Modell, sondern als Entwicklungsprozess. Allein die Datenbasis, die derzeit noch auf 150.000 Kunden beruht, wird kontinuierlich erweitert, so auch die Produktsparten. Zum Start des Ratings ist ein Vergleich von Haustrat- und Haftpflichtdeckungen möglich. In der Endstufe werden alle Produktsparten vergleichbar sein.

### **wefox Insurance Score Rating: Darstellung des Gesamt-Ergebnisses**

---

Um Maklern eine möglichst hohe Entscheidungsfreiheit an die Hand zu geben, werden im wefox Insurance Score Rating der Gesamt-Score, der reine Preis-/Leistungsscore sowie das wefox Customer Experience Rating als separate Kennzahlen zur Verfügung gestellt. Im Beispielfall sieht der Makler, dass der „Classic“ Tarif (PHV) des Versicherungsunternehmens VU 1 einen Gesamt-Score von 8,97 erhält. Sobald der Makler auf den Score klickt, öffnen sich für ihn die Felder zum Score Preis-Leistung (hier: 9,0) sowie Customer Experience (hier: 8,9). Darüber hinaus erhält der Makler detaillierte Informationen zu den einzelnen Scores. Der Makler kann ein auf seinen Kunden passendes Produkt bei einer passenden Versicherungsgesellschaft finden. Makler haben dadurch die Möglichkeit, besser auf einzelne Kundenbedürfnisse hinsichtlich einzelner Hauptkriterien einzugehen und können dadurch eine höhere Kundenloyalität erreichen.

### **Über wefox**

Das InsurTech wefox wurde im November 2014 unter der Marke FinanceFox in der Schweiz gegründet. wefox verbindet Expertise und langjährige Erfahrung im Versicherungsmarkt mit den modernen Möglichkeiten digitaler Technologien. Die Serviceplattform wefox ermöglicht es Kunden, Maklern und Versicherungsgesellschaften, Versicherungs- und Finanzprodukte sowie Geschäftsprozesse intelligent und effizient zu verwalten. Die wefox-Plattform basiert auf einer Kombination aus moderner Technologie und Beratungs-Know-how aus dem klassischen Versicherungsgeschäft. Seit dem Start in der Schweiz im September 2015, in Deutschland im Oktober 2015 und in Österreich im März 2017 hat wefox in Rekordzeit bereits mehr als 150.000 Versicherungsnehmer überzeugt. Das Unternehmen mit über 100 Mitarbeitern kooperiert mit zahlreichen lokalen Versicherungsmaklern und baut sein Netzwerk kontinuierlich und flächendeckend aus. Eine Expansion in weitere Länder ist in Vorbereitung. Weitere Informationen: [www.wefox.de](http://www.wefox.de)

**Pressekontakt:**

Claudia Kressel  
Telefon: 040 / 645 383 12  
E-Mail: [info@kressel-communication.de](mailto:info@kressel-communication.de)

**Unternehmen**

CKC Claudia Kressel Communication  
Fleethof - Stadthausbrücke 1-3  
20355 Hamburg