

# Studie zur Assekuranz 4.0 - Experten erwarten massive Veränderungen im Versicherungsvertrieb

Dr. Holger Rommel

© Adcubum AG

## **Studie zur Assekuranz 4.0: Experten erwarten massive Veränderungen im Versicherungsvertrieb / Virtuelle Assistenten und Robo Advisor übernehmen künftig Aufgaben des Vermittlers**

**Kaum eine Branche steht durch die Digitalisierung vor so einschneidenden Veränderungen wie die Assekuranz. Auch der Versicherungsvertrieb wird sich dadurch massiv verändern, so das Ergebnis einer aktuellen Studie, die der Softwarehersteller Adcubum zusammen mit den Versicherungsforen Leipzig ausgearbeitet hat. Die Prognose: In 10 bis 15 Jahren werden künstliche, intelligente Systeme den klassischen Versicherungsvermittler weitgehend ersetzt haben. Die Studie stützt sich auf die Analyse relevanter Zukunftstrends, aktuelle technologische Best Practices sowie auf die Befragung von Versicherungsvorständen und Experten für die digitale Transformation der Branche hin zur Assekuranz 4.0.**

Der Versicherungsvertrieb in Deutschland hat sich durch die Digitalisierung bislang eher wenig verändert. So finden 75 Prozent aller Neuabschlüsse noch immer über klassische Vermittler statt. „Die Förderung des Direktvertriebs wird von Anbietern mitunter bewusst vernachlässigt“, stellt Dr. Holger Rommel, COO der Adcubum AG, fest. Mit Blick auf die Kundenerwartungen ist das jedoch der falsche Weg. „Unsere repräsentativen Umfragen zeigen, dass sich mehr als 50 Prozent der Bundesbürger bereits vorstellen können, eine Versicherung komplett online abzuschließen, also ohne persönliche Beratung“, so Rommel weiter.

---

Fast ebenso viele halten den persönlichen Kontakt jedoch weiterhin für wichtig. Deshalb wird der klassische Vermittler mindestens noch zehn Jahre gebraucht. „Er wird technisch stärker unterstützt werden, und zwar auf sämtlichen Stufen des Vertriebsprozesses, also von der Anbahnung des Kundenkontakts bis hin zum Abschluss“, sagt Vincent Wolff-Marting, Leiter Kompetenzteam Digitalisierung und Innovation bei den Versicherungsforen Leipzig. Zum Vergleich: Der klassische Vermittler weiß, wer im Ort gerade ein Haus baut oder ein Kind erwartet und nutzt dies zur Kundenansprache. Amazon und Co wissen das auch, allerdings noch viel früher.

Bei der Beratung selber wird der Vermittler künftig durch virtuelle Assistenten unterstützt. Mit ihnen kommuniziert der Kunde etwa per Chat-Bot, Telefon oder Videoübertragung. „Nehmen Sie Produkte wie Hausrat- oder Kfz-Versicherung. Schon bald werden Chat-Bots die dafür notwendige Komplexität beherrschen“, ist Adcubum-COO Rommel überzeugt. Nach dem Gespräch mit dem virtuellen Assistenten erhält der Kunde sofort ein Angebot, so dass keine Zeit mehr verloren geht. Auch bei Lebensversicherungen sind Sofortabschlüsse mittelfristig möglich. Dafür muss das Underwriting ebenfalls auf Smart Analytics zurückgreifen können.

Personell dürfte der klassische Vertrieb in den nächsten Jahren weiter ausgedünnt werden und schließlich nur noch diejenigen Kunden betreuen, die persönliche Beratung aktiv einfordern. Die große Mehrheit schließt Verträge dagegen dann über Direkt-Versicherer ab oder lässt sich vom Robo Advisor beraten. Das senkt die Transaktionskosten in bisher unbekanntem Ausmaß. „Was Wissen, Marktüberblick und fehlerfreies Arbeiten anbelangt, werden Robo Advisor in der Lage

sein, jeden Experten in den Schatten zu stellen“, prognostiziert Digitalisierungsexperte Wolff-Marting.

Mehr Details und weitere hochrelevante Erkenntnisse sind ab sofort in der Studie „Assekuranz 4.0 – Versicherungen im digitalen Dreieck, Wie sich das Geschäftsmodell Versicherung in seinen Produkten, Prozessen und Arbeitswelten verändern wird“ ersichtlich. Die Studie ist auf der Website von Adcubum auf Anfrage gratis erhältlich:

<http://www.adcubum.com/aktuell/adcubum-studie>

Pressekontakt:

Arne Stuhr

Telefon: +49 177 3055 194

E-Mail: Presse@adcubum.com