

## Kunden-Apps als digitale Brücke

---

**Apps und onlinegestützte Vertragsübersichten unterstützen Vermittlerinnen und Vermittler bei der Kundenpflege und erhöhen die Kundenbindung. Laut AfW-Vermittlerbarometer stellt rund die Hälfte der Vermittlerinnen und Vermittler ihren Kunden einen solchen Service zur Verfügung.**

Eine kostenfreie App auf dem Smartphone, in der Kunden jederzeit Zugriff auf alle ihre Versicherungsunterlagen haben, Datenänderungen und Schadenmeldungen selbst eingeben können und gegebenenfalls Zugriff auf weitere Services haben – die Vorteile von Kunden-Apps liegen auf der Hand, sind aber noch nicht flächendeckend im Vertrieb verbreitet. Das ist ein Ergebnis des aktuellen AfW-Vermittlerbarometers, für das mehr als 1.100 unabhängige Vermittler online befragt wurden.

Demnach stellen 36,8 Prozent der Befragten ihren Kunden eine App zur Vertragsübersicht zur Verfügung. Weitere 10,9 Prozent bieten keine App, aber immerhin eine Online-Vertragsübersicht im Browser an. Damit bieten 47,7 Prozent ihren Kunden eine Lösung – ein leichter Anstieg gegenüber dem Vorjahr (44 Prozent).

---

Rund  $\frac{1}{4}$  der Kundinnen und Kunden nutzen diese Möglichkeit auch, teilweise sogar auch für Neuabschlüsse von Versicherungsverträgen.

„Tools wie eine Kunden-App sind eine sinnvolle Unterstützung, um die tägliche Arbeit von Vermittlern zu vereinfachen und so noch mehr Zeit in eine ausführliche und zielgerichtete Beratung investieren zu können“, sagt Norman Wirth, Vorstand des AfW Bundesverband Finanzdienstleistung e.V.. „Insbesondere jüngere, technikaffine Kunden erwarten eine digitale und unkomplizierte Geschäftsbeziehung. Sie fordern Angebote wie Kunden-Apps aktiv ein“, so Wirth weiter.

---

Der AfW rechnet mit einer deutlichen Ausweitung digitaler Services – nicht zuletzt unterstützt durch den Generationswechsel in den Vermittlerhäusern. Die Digitalisierung eröffnet Vermittlerinnen und Vermittlern neue Möglichkeiten zur Kundenbindung und Effizienzsteigerung. Der Verband wird diesen Wandel konstruktiv begleiten und seine Mitglieder dabei unterstützen, digitale Chancen im Sinne ihrer Kunden zu nutzen. Ein Schlüssel dazu ist unter anderem die verbandsinterne Community #DIE34ER.

**Zur Studie:** Das jährliche AfW-Vermittlerbarometer wurde in Kooperation mit den Fördermitgliedern des Verbandes bereits zum 17. Mal mittels einer Online-Umfrage im Oktober und November 2024 durchgeführt. Insgesamt 1.173 Teilnehmerinnen und Teilnehmer beantworteten maximal 124 Fragen zu ihrer Tätigkeit, ihrem Einkommen, der Regulierung und anderen aktuellen Fragen. Rund neun von zehn Befragten (88,6 Prozent) haben eine Erlaubnis für die Versicherungsvermittlung (§34d GewO), davon beraten rund 84 Prozent im Maklerstatus. 59,1 Prozent der Befragten verfügen über die Erlaubnis als Finanzanlagenvermittler/-in nach §34f

GewO. Das durch das AfW-Vermittlerbarometer eruierte Stimmungsbild weist weit über den Verband hinaus, denn 62,4 Prozent der Befragten sind keine Mitglieder des AfW.

#### **Pressekontakt:**

AfW - Bundesverband Finanzdienstleistung e.V.

Telefon: 030 / 63 96 43 7 - 0

Fax: 030 / 63 96 43 7 - 29

E-Mail: [office@afw-verband.de](mailto:office@afw-verband.de)

#### **Unternehmen**

AfW - Bundesverband Finanzdienstleistung e.V.

Kurfürstendamm 37

10719 Berlin

Internet: [www.bundesverband-finanzdienstleistung.de](http://www.bundesverband-finanzdienstleistung.de)

#### **Über AfW - Bundesverband Finanzdienstleistung e.V**

Der Bundesverband Finanzdienstleistung AfW e.V. ist der Berufsverband unabhängiger Finanzberater:innen. Circa 40.000 Versicherungs-, Kapitalanlage- und Immobiliendarlehensvermittl:innen werden durch seine ca. 2.100 Mitgliedsunternehmen repräsentiert. Er wurde 1992 gegründet.

Der AfW ist gefragter Gesprächspartner der Politik im gesamten Bereich der Finanzdienstleistung. Sein aktives Engagement ist Garant dafür, dass die Interessen der unabhängigen Finanzberater:innen in Politik, Wirtschaft und Presse wahrgenommen und berücksichtigt werden. Er ist als Interessenverband beim Deutschen Bundestag und beim Europäischen Parlament akkreditiert und engagiert sich in diversen Brancheninitiativen insbesondere auch zum Thema Nachhaltigkeit in der Finanz- und Versicherungswirtschaft.

Die Arbeit des AfW wird durch eine große Anzahl von Fördermitgliedsunternehmen unterstützt.