

Wie digital kann Gewerbeversicherung sein?

Im Privatkundengeschäft beginnt es beim Prämienrechner und geht bis zur Online-Schadenmeldung. Ist diese Art von Digitalisierung denn auch in der Gewerbeversicherung möglich? Zum Teil, so der Tenor einer Umfrage. Von Emanuel Lampert



Als Endkunde Prämien berechnen, Versicherungen abschließen, Schäden online melden, deren Erledigung „tracken“: Prozesse wie diese halten im Privatkundengeschäft zusehends Einzug. Wir haben Versicherer gefragt, inwieweit sich die Gewerbeversicherung für solche Prozesse eignet, welche Prozesse sie bereits digitalisiert haben und noch digitalisieren wollen – und welche sich ihrer Ansicht nach nicht für eine rein digitale Abwicklung eignen.

Komplexer als Privatkundengeschäft

„Das Firmenkundengeschäft ist je nach Branche, Unternehmensgröße und den damit verbundenen Risiken sehr facettenreich und somit komplexer als das Privatkundengeschäft“, legt die Helvetia einen

Befund, der sich mit jenem der anderen Häuser im Wesentlichen deckt; intensive Beratung und laufende persönliche Betreuung seien nötig. Digitalisierte Prozesse habe die Helvetia aber für Kommunikation und Schadenmeldungen etabliert. „Parallel dazu arbeiten wir an einem elektronischen Prozess der Haftpflichtbögen und der Risikobeurteilung für bestimmte Kundensegmente oder Teilprodukte.“

„Klassischer Self-Service“ noch am Anfang

Im Kontakt mit den Vertriebsmitarbeitern seien die Prozesse im Grunde bereits heute durchgehend digitalisiert, aber „das klassische Self-Service steht im Gewerbebereich noch am Anfang“, sagt die Wiener Städtische. Tarifvergleiche und Prämienrechner fungierten in der Regel als erster →

Was Insurtechs zu digitaler Gewerbeversicherung sagen

Was meinen Insurtechs, wie „digital“ Gewerbeversicherung sein kann? Was können ihre Dienstleistungen dazu beitragen? Was ist bereits möglich, was könnte in absehbarer Zukunft möglich sein?

„Ein immer stärker werdender Trend“

„Durchgehend digitalisierte Prozesse sind vorhanden und ein immer stärker werdender Trend, auch in der Gewerbeberatung“, sagt die Wiener Riskine GmbH. Man müsse jedoch zwischen Beratungsstrecken, die teils von den Kunden allein, teils mit Beratern durchgeführt werden, einerseits und Dunkelverarbeitung andererseits unterscheiden. Zudem erzeuge die Heterogenität der Anforderungen Komplexität: „Kleine EPU's haben einen anderen Versicherungsbedarf als ein Tech-Start-up oder ein hochspezialisiertes KMU.“

Nach den Beobachtungen von Riskine zieht die Gewerbekundenberatung im Vergleich mit der Privatkundenberatung in Bezug auf digitale Prozesse vermehrt nach. „Das erachten wir als sehr wichtig, da mit solchen Lösungen der komplexe Makler- und Versicherungsvertrieb von Gewerbekunden erheblich unterstützt werden kann.“ So werde „nicht nur der sehr mühsame, manuelle Prozess vereinfacht, sondern es eröffnen sich signifikante Cross-Selling-Möglichkeiten“.

Die aktuell von Riskine angebotene digitale Lösung soll Berater mit „ganzheitlichen digitalen Lösungen“ – samt Risikoanalyse, Bedarfsempfehlung, Deckungskonzept, Tarifvergleich und Produktabschluss – unterstützen. Sie könne nach je nach Bedürfnis individuell zusammengestellt und durch einzelne Produkte erweitert werden. Ihr Einsatz sei „auch für remote Beratungen zum Beispiel via Screen-Sharing“ möglich.

Wefox

Wefox hat bereits ein IT-System in Betrieb, das über ein Beratungstool für Privatkunden verfügt. Solches werde jetzt auch für Gewerbekunden realisiert. „Das heißt der Makler kann aus dem bestehenden Kundenverwaltungsprogramm Risikodaten, wie zum Beispiel Versicherungssummen, Gebäudeinhalt, Waren etc. ganz einfach in die Beratungsstrecke übernehmen, ohne dass er die Daten erneut eingeben muss.“ Weiters werde es einen OMDS-Datenabgleich geben, erläutert das mit Riskine kooperierende Unternehmen.

Die neue Webapplikation decke alle Schritte von der Bedarfserhebung über Spartenempfehlungen und Produktberatung bis zu Tarifvergleich und Abschluss ab. „Der Launch findet für unsere Makler noch im Jahr 2020 statt. In der Startversion wird mit der Zürich Versicherung der erste Gewerbeversicherer mit automatisiertem Angebot und Antrag voll in der Anwendung integriert sein.“ In der Erstversion gebe es die Möglichkeit, Angebote weiterer Häuser durch manuelle Eingabe im Vergleich zur Zürich darzustellen. „Diese Vergleichsangebote müssen allerdings vorerst noch auf herkömmlichem Weg angefordert werden.“ Künftig sollen weitere Versicherer eingebunden und im Deckungsvergleich automatisiert gegenübergestellt werden.

Was die Zukunft angeht, will Wefox die Voraussetzungen schaffen, Daten mittels API direkt an den Versicherer zu übermitteln und damit die Dunkelverarbeitung bzw. Direktpolizzierung auch in der Gewerbeversicherung möglich zu machen. ■



Indikator für die Prämienhöhe. Gleichwohl verfüge die Städtische über einen digitalen Service, der sich direkt an die KMU richtet. Das Produkt „Cyber Protect Basic“ für KMU könne online abgeschlossen werden, ebenso eine Veranstaltungsversicherung. Schadenmeldungen könne man via Website einreichen.

Allianz: „Voll-digitalisierter Prozess“

Die Allianz hat mit „Mein Unternehmen“ seit 2019 ein Produkt für den Online-Abschluss auf dem Markt. Der „voll-digitalisierte Prozess“ gehe dort „vom Produktvorschlag über die Beantragung bis hin zu automatischer Polizzierung und digitaler Unterschrift“. Der Versicherer sieht „zusätzliches Potenzial – beispielsweise in der Schadenmeldung“.

Uniq: Vor-Ort-Beratung im Vordergrund

Wegen der im Vergleich zum Privatkundensegment höheren Komplexität sieht die Uniq „die Rolle eines gut ausgebildeten Vertriebs in der Beratung vor Ort eher im Vordergrund“ als etwa Online-Abschlüsse. Für einzelne Bereiche und Berufsgruppen, einzelne Risiken und Sparten „sind solche digitalen Prozesse aber durchaus sinnvoll und werden auch erarbeitet“. Besonders die Online-Schadenmeldung und die weitere, zumindest teilautomatisierte Schadenabwicklung, habe man bereits implementiert, „und wir arbeiten bereits an Lösungen für die nahe Zukunft“.

Voll automatisiert per Vermittler

Die Generali antwortet uns mit einem Hinweis auf ihre Gewerbeversicherung „Betrieb & Beruf“. Diese sei modular aufgebaut, was es dem Vermittler ermögliche, Produkte zur Absicherung von Unternehmensgefahren „voll automatisiert“ anzubieten.

R+V arbeitet an neuer digitaler Beratung

Die R+V betont, dass sie im Maklervertrieb arbeitet, daher nur in geringem Umfang digitale Angebote für

Endkunden bereitstellt und ansonsten den Blick auf die Prozesse zwischen Versicherer und Vertriebspartner richtet. Wesentliches Element seien hier die Tarifrheber zur Online-Angebotserstellung und -Beantragung, dazu die Online-Schadenmeldung. Derzeit sei eine „Neugestaltung der digitalen Beratung“ in Arbeit: „Künftig sollen auch Beratungen digital vereinbart und abgewickelt werden“ – was aber nicht bedeuten solle, dass der persönliche Kontakt leidet.

Großteils standardisierte Produkte

Durch Segmente wie Bauprojekte und Industrie sei das Firmengeschäft generell heterogener als das Privatgeschäft, sagt die VAV. Im KMU-Bereich „liegen jedoch großteils standardisierte Produkte auf, die ebenfalls digital verarbeitbar sind“. In VAV Pro seien bereits einige Produkte implementiert. Gewerbeprodukte für Kunden online abschließbar zu machen, sei derzeit nicht geplant.

Die Projektversicherung erachtet die VAV als weniger für eine digitale Abwicklung geeignet. „Projektbeschreibungen, Statikergutachten etc. sind nicht immer gleich und teilweise sehr umfangreich und müssen noch immer von Experten durchgearbeitet werden, um zu einer versicherungstechnischen Einschätzung zu kommen.“

Beratungsnotwendigkeit setzt Grenze

Auch die Ergo setzt in ihrer Antwort auf Berater Ebene an: Die Beratungs- und Abschlussstrecke von „Ergo fürs Gewerbe“ schlage Deckungsbausteine vor, die der Vermittler anpassen kann. Die Weiterleitung zur Polizzierung könne elektronisch erfolgen, ebenso die entsprechende Kundenkommunikation. Grenzen der Digitalisierung und Automatisierung sieht die Ergo „dort, wo aufgrund der Kundenbedürfnisse individuelle Deckungskonzepte benötigt werden und die potenziellen Versicherungsnehmer entsprechend sorgfältig beraten werden müssen“.